

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



TESIS

**“PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES ACERCA DE LA
CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA DE LA UNIDAD RENAL DEL HOSPITAL
REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO 2018”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ENFERMERÍA**

TESISTA

Bach. Lenin Alexander, LUQUILLAS PÍO

ASESORA

Mg. Edith Cristina JARA CLAUDIO.

**HUÁNUCO - PERÚ
2019**



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las 5:30 horas del día 17 del mes de junio del año dos mil diecinueve, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias de la Salud en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador integrado por los docentes:

- | | |
|---|-------------------|
| • Dra. María Clelia Salcedo Zúñiga de Jaime | Presidenta |
| • Mg. Eler Borneo Cantalicio | Secretario |
| • Mg. Rosa María Vargas Gamarra | Vocal |
| • Mg. Edith Cristina Jara Claudio | (Asesora) |

Nombrados mediante Resolución N°959-2019-D-FCS-UDH, para evaluar la Tesis intitulado: "PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES ACERCA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DE LA UNIDAD RENAL DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO 2018", presentado por el Bachiller en Enfermería Sr. Lenin Alexander Luquillas Pio, para optar el Título Profesional de Licenciado en Enfermería.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas, procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) APROBADO por UNANIMIDAD con el calificativo cuantitativo de 14 y cualitativo de SUFICIENTE.

Siendo las 18:46 horas del día 17 del mes de JULIO del año 2019, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.


PRESIDENTA


SECRETARIO


VOCAL

**“PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES ACERCA DE LA CALIDAD DE
ATENCIÓN QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DE LA
UNIDAD RENAL DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN
MEDRANO 2018”**

DEDICATORIA

A Dios por guiarme a lo largo de mi carrera,
por ser mi fortaleza en los momentos de
debilidad.

A mis padres que son el motor de mi vida,
mi apoyo incondicional para seguir adelante.

A la Escuela Académico Profesional de
Enfermería de la Universidad de Huánuco, por
brindarme el conocimiento y encaminarme en la
vida profesional

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por guiarme siempre; y ser mi guía y fortaleza en cada paso que doy en el desarrollo de vida personal y profesional.

A mis padres que son mi motivo más grande para seguir luchando cada día.

A la Universidad de Huánuco y a la Escuela Académico de Enfermería, que me acogieron en sus aulas y me brindaron todos los conocimientos pertinentes para hacer de mi un buen profesional a futuro.

Al Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, que me permitió realizar mis prácticas pre profesionales y la elaboración del trabajo de investigación.

A los pacientes de la Unidad Renal del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano que fueron mi población de estudio por colaborar en la elaboración de este trabajo de investigación.

ÍNDICE GENERAL	Pág.
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
ÍNDICE GENERAL	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE ANEXOS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	xiii

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema	01
1.2. Formulación del problema	07
1.2.1. Problema general	07
1.2.2. Problemas específicos	07
1.3. Objetivo General	08
1.4. Objetivos específicos	08
1.5. Justificación de la investigación	09
1.6. Limitaciones de la investigación	11
1.7. Viabilidad de la investigación	11

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación	12
2.2 Bases teóricas	21
2.2.1. Teoría del cuidado humano de Watson	21
2.2.2. Teorías de las relaciones interpersonales de Peplau	22

2.3	Definiciones conceptuales	24
2.3.1.	Aspectos generales de la insuficiencia renal	24
2.3.2.	Clasificación de la insuficiencia renal	25
2.3.3.	Etapas de la insuficiencia renal	25
2.3.4.	Tratamiento de la insuficiencia renal	27
2.3.5.	Definición de percepción	28
2.3.6.	Definición de percepción del paciente	28
2.3.7.	Fases de la percepción del paciente	29
2.3.8.	Definición de calidad de atención	30
2.3.9.	Calidad de atención de Enfermería	30
2.3.10.	Dimensiones de la calidad de atención de Enfermería	32
2.3.11.	Atención de Enfermería en pacientes con insuficiencia renal crónica	34
2.4	Hipótesis	36
2.5	Identificación de variables	37
2.5.1.	Variable principal	37
2.5.2.	Variable de caracterización	38
2.6	Operacionalización de variables.	38

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1	Tipo de investigación	40
3.1.1.	Enfoque	41
3.1.2.	Alcance o nivel	41
3.1.3.	Diseño	41
3.2	Población y muestra	42
3.3	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	43

3.3.1. Para la recolección de datos	43
3.3.2. Para la presentación de datos.	49
3.3.3. Para el análisis e interpretación de datos.	52

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS

4.1. Procesamiento de datos	54
4.2. Contrastación y prueba de hipótesis	66

CAPÍTULO V

5. DISCUSION DE RESULTADOS

5.1. Contrastación de los resultados	71
CONCLUSIONES	76
RECOMENDACIONES	77
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	80
ANEXOS	88
Matriz de consistencia	89
Instrumentos de Versión de datos Antes	92
Instrumentos de Versión de datos después	95
Consentimiento informado	99
Constancias de validación	102
Oficio de autorización para ejecución de investigación	109
Base de datos de informe de investigación	110

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 01. Edad en años de los pacientes de la Unidad Renal del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano 2018.	54
Tabla 02. Género de los pacientes de la Unidad Renal del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano 2018	55
Tabla 03. Lugar de procedencia de los pacientes de la Unidad Renal del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano 2018.	56
Tabla 04. Estado civil de los pacientes de la Unidad Renal del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano 2018.	57
Tabla 05. Grado de instrucción de los pacientes de la Unidad Renal del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano 2018	58
Tabla 06. Religión de los pacientes de la Unidad Renal del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano 2018.	59
Tabla 07. Tiempo de tratamiento de hemodiálisis de los pacientes de la Unidad Renal del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano 2018.	60
Tabla 08. Percepción de los pacientes sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería de la Unidad Renal del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano 2018.	61
Tabla 09. Percepción de los pacientes sobre la calidad de atención en la dimensión cuidado humano que brinda el profesional de Enfermería de la Unidad Renal del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano 2018.	62
Tabla 10. Percepción de los pacientes sobre la calidad de atención en la dimensión técnica – científica que brinda el profesional de Enfermería de la Unidad Renal del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano 2018.	63

Tabla 11.	Percepción de los pacientes sobre la calidad de atención en la dimensión relaciones interpersonales que brinda el profesional de Enfermería de la Unidad Renal del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano 2018.	64
Tabla 12.	Percepción de los pacientes sobre la calidad de atención en la dimensión entorno físico que brinda el profesional de Enfermería de la Unidad Renal del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano 2018.	65
Tabla 13.	Comparación de frecuencias observadas respecto a la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería de la Unidad Renal del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano 2018.	66
Tabla 14.	Comparación de frecuencias observadas respecto a la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención en la dimensión cuidado humano que brinda el profesional de Enfermería de la Unidad Renal del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano 2018.	67
Tabla 15.	Comparación de frecuencias observadas respecto a la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención en la dimensión técnica científica que brinda el profesional de Enfermería de la Unidad Renal del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano 2018.	68
Tabla 16.	Comparación de frecuencias observadas respecto a la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención en la dimensión relaciones interpersonales que brinda el profesional de Enfermería de la Unidad Renal del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano 2018.	69
Tabla 17.	Comparación de frecuencias observadas respecto a la percepción de los pacientes sobre la calidad de	

atención en la dimensión entorno físico que brinda el profesional de Enfermería de la Unidad Renal del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano 2018. 70

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 01. Matriz de consistencia	89
Anexo 02. Instrumentos antes	92
Anexo 03. Instrumentos después	95
Anexo 04. Consentimiento informado	99
Anexo 05. Constancias de validación	102
Anexo 06. Oficio de autorización para ejecución de investigación	109
Anexo 06. Base de datos de informe de investigación	110

RESUMEN

Objetivo general: Determinar la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería de la Unidad Renal del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano 2018. **Métodos:** Se realizó un estudio descriptivo simple en 38 pacientes utilizando una escala de calidad de atención en la recolección de los datos. El análisis inferencial se realizó con la prueba del Chi Cuadrado de comparación de frecuencias para una sola muestra con una significancia estadística $p \leq 0,05$. **Resultados:** En general, 57,9% de pacientes percibieron que la atención brindada por el profesional de Enfermería en la unidad renal fue de regular calidad. Respecto a las dimensiones, se identificó que en la dimensión cuidado humano, 55,3% consideraron que la atención fue de regular calidad; en la dimensión técnica científica, 57,9% refirieron que la atención fue de regular calidad; en la dimensión relaciones interpersonales, 52,6% señalaron que la atención fue de regular calidad; y en la dimensión entorno físico, 60,5% percibieron que la atención fue de regular calidad. Por otro lado, se evidenció que predominaron los pacientes que percibieron que la calidad de atención brindada por el profesional de Enfermería fue de regular calidad ($p \leq 0,002$); y en todas las dimensiones se hallaron diferencias significativas en las frecuencias observadas ($p \leq 0,05$). **Conclusiones:** Los pacientes percibieron que la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería en la unidad renal es de regular calidad.

Palabras clave: *Percepción, Calidad de Atención, Profesional de Enfermería, Pacientes, Unidad Renal.*

ABSTRACT

General objective: To determine the perception of the patients on the quality of attention that there offers the professional of Infirmary of the Renal Unit of the Regional Hospital Hermilio Valdizán Medrano 2018. **Methods:** A simple descriptive study was conducted in 38 patients using a quality care scale in data collection. The inferential analysis was performed with the Chi Square frequency comparison test for a single sample with statistical significance $p \leq 0,05$. **Results:** In general, 57,9% of patients perceived that the care provided by the nurse in the renal unit was of regular quality. Regarding the dimensions, it was identified that in the dimension of human care, 55,3% considered that the care was of regular quality; in the scientific technical dimension, 57,9% said that the care was of regular quality; In the interpersonal relationships dimension, 52,6% indicated that the care was of regular quality; and in the physical environment dimension, 60,5% perceived that the care was of regular quality. On the other hand, it was evident that the patients who perceived that the quality of care provided by the nursing professional was of regular quality ($p \leq 0,002$); and in all dimensions' significant differences were found in the observed frequencies ($p \leq 0,05$). **Conclusions:** Patients perceived that the quality of care provided by the nursing professional in the renal unit is of regular quality.

Key words: *Perception, Quality of Attention, Professional of Infirmary, Patients, Renal Unit.*

INTRODUCCIÓN

Desde su reconocimiento como disciplina científica, el cuidado de Enfermería se ha constituido en la razón de ser del desempeño de esta profesión asistencial, que se basa en la interrelación terapéutica que se establece entre el profesional de enfermería, los pacientes y familiares; con el objetivo de intervenir en el tratamiento, rehabilitación y recuperación del estado de salud, proporcionando cuidados que promuevan el bienestar holístico integral del paciente en el contexto biopsicosocial¹.

En los servicios y consultorios externos de Unidad Renal de las instituciones hospitalarias, los profesionales de Enfermería desempeñan un rol trascendental en la atención que se brindan a los pacientes con patologías renales; pues tienen la responsabilidad y compromiso inherente de proporcionarles cuidados de calidad, a través de un trato eficiente y humanizado en cada una de las intervenciones y cuidados brindados en el tratamiento terapéutico de la insuficiencia renal crónica y otras enfermedades renales².

En este contexto la percepción que tienen los pacientes con patologías renales respecto a la calidad de atención que brindan los profesionales de Enfermería adquiere mucha importancia, pues representa la valoración subjetiva que realizan respecto a la atención brindada y que repercuten de manera significativa en sus niveles de satisfacción y en la mejora de su calidad de vida en el afrontamiento de su proceso patológico³.

Por ello, el estudio titulado “Percepción de los pacientes acerca de la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería en la Unidad Renal del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano 2018”, se realiza con

el objetivo de determinar la percepción que tienen los pacientes respecto a la calidad de atención que brindan los profesionales de Enfermería que laboran en la unidad renal de la institución en estudio, para tener una perspectiva holística e integral de la situación real de esta problemática y en base a los resultados obtenidos se puedan implementar protocolos de intervención encaminados a estandarizar mejorar la calidad de atención que se brinda a los pacientes en el servicio de unidad renal que repercuta de manera positiva en su satisfacción y mejora de su calidad de vida en el contexto biopsicosocial.

En este sentido, esta investigación se organizó en cinco capítulos. El primer capítulo comprende la descripción y formulación del problema, el objetivo general, los objetivos específicos, y también la justificación, limitaciones y viabilidad de la investigación.

En el segundo capítulo se presenta el marco teórico, incluyendo los antecedentes, bases teóricas, definiciones conceptuales, hipótesis, variables y su correspondiente operacionalización.

El tercer capítulo está compuesto por la metodología de la investigación, donde se presenta el tipo de estudio, la población, muestra, técnicas e instrumentos de investigación.

En el cuarto capítulo se muestra el procesamiento de datos con su comprobación de hipótesis; y en el quinto capítulo se expone la discusión de resultados; presentándose también las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

El autor

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema.

En la actualidad, uno de los principales problemas que afrontan los países en vías de desarrollo es el desabastecimiento de las instituciones de salud en sus diferentes niveles de atención prestacional, que está ocasionando una preocupante deshumanización en los servicios de salud y el debilitamiento progresivo de la calidad de atención que se brinda a los pacientes en el ámbito asistencial⁴.

Según Cárdenas⁵ la calidad de atención en el sector sanitario está adquiriendo mucha relevancia a nivel mundial, siendo considerado un aspecto prioritario en los establecimientos de salud y una exigencia por parte de los usuarios sobre aquellas características que deben cumplir los servicios de salud para brindar una atención de calidad a los pacientes en el contexto hospitalario⁵.

En el ámbito de la salud pública, la calidad de atención constituye un indicador válido y confiable respecto a los cuidados brindados en los establecimientos de salud, constituyéndose en la valoración subjetiva de los pacientes y sus familiares sobre los cuidados recibidos en las instituciones de salud⁶.

En este contexto Cubas y Guerra⁷ refieren que la calidad de atención de Enfermería implica que los profesionales demuestren sus capacidades cognitivas, actitudinales y procedimentales en los cuidados que se brindan a los pacientes, basados en la comunicación, respeto y

empatía que repercutan de manera positiva en la mejora de su estado de salud y rehabilitación del proceso patológico.

Pese a ello es preocupante identificar que actualmente la mayoría de profesionales de Enfermería están evidenciando una pérdida de valores humanísticos y éticos en el cuidado asistencial, pues solo priorizan el cumplimiento del tratamiento, dejando de lado la calidad de atención que se debe brindar a los pacientes durante el proceso de recuperación y rehabilitación de su estado de salud⁸.

Al respecto Puma y Pandía⁹ refieren que en los hospitales públicos del Perú existen diversos factores como la escasez de personal asistencial, alta demanda de usuarios y déficit de recursos materiales que dificultan para que se pueda brindar una atención de calidad en los servicios de salud.

En esta misma línea Monchon y Montoya¹⁰ señalan que cada vez existe un mayor grado de deshumanización en los profesionales de Enfermería, siendo un punto crítico que impide brindar una atención de calidad los pacientes que predisponen para que tengan una percepción negativa sobre la atención brindada en el contexto asistencial.

Por ello el estudio de la percepción de los usuarios adquiere mucha trascendencia, siendo definida por Allport¹¹, como un proceso cognitivo por medio del cual las personas captan información del ambiente que los rodea y emiten juicios favorables o desfavorables sobre las situaciones experimentadas en el ambiente biopsicosocial.

Lizarzabal, Añez y Romero¹² refieren que la percepción de los usuarios tiene mucha importancia en los servicios de salud, pues es un

indicador esencial en la mejora continua de la calidad de atención en salud, que evalúa el impacto de los cuidados de Enfermería en el contexto asistencial.

Sin embargo, es alarmante identificar que la percepción negativa e insatisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención de Enfermería es una problemática frecuente en las instituciones de salud; siendo motivo de preocupación permanente a nivel mundial; pues es utilizado como indicador esencial para implementar medidas orientadas a incrementar la calidad de atención en el ámbito hospitalario¹³.

Según reportes de la Organización Mundial de la Salud (OMS)¹⁴ 2016 establecieron que más del 50% de pacientes estuvieron insatisfechos con la atención de Enfermería en el sector sanitario.

En América Latina, la realidad es similar pues más del 65% de pacientes se encuentran insatisfechos con la atención en los servicios de salud, siendo esta causado por el trato distante, y la falta de calidez de humana en la atención al paciente¹⁵.

En el Perú, es evidente que existe un alto porcentaje de insatisfacción en la población usuaria; pues diversos estudios reportaron que entre el 27,2% y 62,1% de pacientes están insatisfechos con la atención de salud¹⁶.

En los usuarios que sufren de enfermedades renales como la Insuficiencia Renal Crónica y que reciben tratamiento de hemodiálisis, la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería cumple un rol esencial pues permite brindar los cuidados e información pertinente a

los pacientes sobre el tratamiento de esta enfermedad y la prevención de sus complicaciones¹⁷.

Esta problemática se agudiza aún más si se considera que la Insuficiencia Renal Crónica es una patología cuya característica principal es la pérdida progresiva e irreversible de la función renal de las pacientes con repercusiones negativas en su estado de salud y calidad de vida, por lo que se constituye en un problema de salud pública a nivel mundial¹⁸.

Según reportes de la Organización Mundial de la Salud (OMS) citados por Rodríguez¹⁹ se estima que el 10,0% de la población mundial padece de Insuficiencia Renal Crónica de los cuales el 90,0% de ello no conocen que sufren de esta patología; señalando que cerca de 1,5 millones de pacientes en el mundo reciben tratamiento de hemodiálisis o un trasplante renal y estimando que la prevalencia de casos de esta patología se duplicará en el año 2025.

En el Perú no se cuenta con reportes estadísticos que den cuenta de la magnitud de esta problemática a nivel nacional, pero según estimaciones de la Sociedad Peruana de Nefrología aproximadamente 450 mil personas sufren de algún grado de insuficiencia renal; estableciendo también que cerca del 30,0% de la población peruana presentan patologías renales²⁰.

En Huánuco, según reportes del MINSA 2017 establecieron que las patologías renales representaron la cuarta causa de la mortalidad general con 12,0%; señalando que la insuficiencia renal aguda y crónica son las enfermedades que presentan mayor prevalencia de casos en la

región y cuya incidencia se está incrementando de manera alarmante en los últimos años²¹.

En esta perspectiva es conveniente señalar que los pacientes que padecen de Insuficiencia Renal Crónica necesitan de cuidados especiales para afrontar esta patología; debiendo cubrir las necesidades del paciente en el contexto biopsicosocial²².

Por ello la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería a los pacientes con esta patología crónica desempeña un rol fundamental pues está orientado a brindar a los pacientes las condiciones necesarias para que sienta satisfechos con los cuidados recibidos durante los procedimientos terapéuticos de la enfermedad²³.

En esta línea algunas investigaciones han abordado la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención que brindan los profesionales de Enfermería en las unidades renales y en los servicios de salud en general; un estudio realizado en Cuba en el 2016 evidenció que más del 60% percibieron que la calidad de atención de Enfermería fue de nivel regular en las unidades de hemodiálisis²⁴.

A nivel nacional una investigación realizada en Chiclayo en el 2017 demostró que el 57,9% de pacientes percibieron que la atención de Enfermería en la terapia de hemodiálisis fue de nivel regular²⁵.

En Huánuco un estudio realizado por Casimiro²⁶ evidenció que el 31,6% de pacientes percibieron que la calidad de atención que brindan los profesionales de Enfermería fue de deficiente calidad y 27,8% estuvieron insatisfechos con la atención de Enfermería brindada en los servicios de salud

En este contexto los profesionales de Enfermería deben prevenir la presencia de complicaciones como la hipotensión hipertensión arterial, dolores de cabeza, reacciones alérgicas que se producen en más del 30,0% de hemodiálisis y que repercuten en la percepción de los pacientes respecto a la atención brindada en la unidad renal²⁰.

Como medida de afrontamiento de esta problemática, la OMS ha implementado una política integral basada en el lema “Trato humanizado a la persona y enferma”; enfatizando que la humanización en salud es una herramienta fundamental para mejorar la calidad y calidad de atención de los pacientes en las instituciones de salud a nivel mundial²⁷.

En el Perú, el Ministerio de Salud ha implementado el “Sistema de Gestión de la Calidad en Salud”; buscando fortalecer los procesos de mejora continua de la calidad de atención en las instituciones prestadoras de salud que redunden de manera positiva en la mejora de la percepción de los pacientes en relación a los servicios de salud²⁸.

En la Unidad Renal del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano también se ha podido hacer evidente esta problemática, pues durante las prácticas clínicas de internado hospitalario realizado en esta institución se ha podido identificar un número significativo de pacientes de diversos grupos etáreos que acudieron a recibir la terapia de hemodiálisis, que a su vez tienen diversas percepciones respecto a la calidad de atención que brindan los profesionales de Enfermería en la Unidad Renal que condicionan sus niveles de satisfacción y cumplimiento terapéutico.

Al interactuar con los pacientes respecto a la problemática en estudio, algunos de ellos manifestaron: “las enfermeras siempre están presentes en el servicios y nos cuidan constantemente cuando recibimos las sesiones de hemodiálisis”; “las enfermeras se preocupan por nuestro tratamiento pero no se preocupan por lo que sentimos por padecer esta enfermedad”; “Hay algunas enfermeras que nos tratan bien, otras no tienen paciencia”; “Algunas enfermeras no nos explican los procedimientos que se están realizando, me ponen varios medicamentos pero ni sabemos para qué sirve”, “no me preguntan de dónde vengo o cómo voy a hacer para ir a mi casa”, entre otras expresiones que evidencian la presencia de esta problemática en el ámbito de estudio.

En base a la situación problemática planteada se realiza este estudio con el objetivo de determinar la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería de la Unidad Renal del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general:

- ¿Cuál es la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería de la Unidad Renal del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano 2018?

1.2.2. Problemas específicos:

- ¿Cuál es la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería de la Unidad Renal del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano en la dimensión cuidado humano?

- ¿Cuál es la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería de la Unidad Renal del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano en la dimensión técnica científica?
- ¿Cuál es la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería de la Unidad Renal del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano en la dimensión relaciones interpersonales?
- ¿Cuál es la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería de la Unidad Renal del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano en la dimensión entorno físico?

1.3. Objetivo general

Determinar la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería de la Unidad Renal del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano 2018.

1.4. Objetivos específicos:

- Identificar la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería de la Unidad Renal del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano en la dimensión cuidado humano.
- Conocer la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería de la Unidad Renal del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano en la dimensión técnica científica.

- Describir la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería de la Unidad Renal del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano en la dimensión relaciones interpersonales.
- Analizar la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería de la Unidad Renal del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano en la dimensión entorno físico.

1.5. Justificación de la investigación.

1.5.1. A nivel teórico.

La ejecución de esta investigación fue importante porque en la actualidad se está incrementando de manera alarmante los casos de insuficiencia renal aguda y crónica en el ámbito local, nacional y mundial que trae repercusiones negativas en el estado de salud y calidad de vida de las personas que la padecen, asociado también a los costos económicos que genera el tratamiento de esta patología renal en el contexto de la salud pública.

El estudio se justifica teóricamente debido a que se buscó confrontar los enfoques teóricos que fundamentan la calidad de atención de Enfermería en los servicios de hospitalización y consultorios de la Unidad Renal como la “Teoría del Cuidado humano de Jean Watson” y la “Teoría de las relaciones interpersonales de Peplau” con la realidad presentada esta investigación, permitiendo complementar, profundizar y ampliar la información teórica relacionada a la problemática estudiada.

1.5.2. A nivel práctico.

El presente estudio pertenece a la línea de investigación “Promoción de la Salud y Prevención de las Enfermedades”, pues los profesionales de Enfermería que laboran en las unidades renales tienen como premisa fundamental brindar cuidados adecuados y de calidad a los pacientes con patologías renales como la insuficiencia renal crónica, acorde a sus necesidades de salud y apoyando en el acceso a una mejor calidad de vida en el control y afrontamiento de esta patología.

Esta investigación se justifica en el contexto práctico porque los resultados del estudio permitan aportar conocimientos con la finalidad de que se puedan establecer estrategias y protocolos de intervención orientados brindar una mejor calidad atención asistencial a los usuarios con insuficiencia renal crónica del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano y de los establecimientos de salud a nivel local, regional y nacional.

1.5.3. A nivel metodológico.

El estudio se justifica metodológicamente por el uso de un instrumento de recolección de datos que fueron sometidos a pruebas de validez y confiabilidad que permiten identificar adecuadamente la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería en los servicios y consultorios de la Unidad Renal; asimismo estos instrumentos se constituyen en un aporte metodológico de referencia para futuras investigaciones afines a la problemática analizada en el presente estudio.

1.6. Limitaciones de la investigación.

Dentro de las limitaciones identificadas en el presente estudio, se puede señalar la dificultad en el acceso a la unidad renal, ya que es un área restringida debido a la condición que presentan los pacientes que acuden a la misma; también se identificó la falta de apoyo de algunos licenciados a la hora de la aplicación de los instrumentos de investigación en la muestra en estudio. Por otro lado, no se encontraron mayores inconvenientes ya que los se tramitaron los permisos necesarios para poder realizar el estudio.

1.7. Viabilidad de la investigación.

En cuanto a la disponibilidad de los recursos financieros, el presente estudio fue viable pues los costos de planificación, ejecución y presentación del estudio fueron asumidos por el investigador responsable de la investigación.

Respecto a los recursos humanos, la investigación fue viable porque se contó con los recursos humanos necesarios para la ejecución de las diferentes etapas del estudio de investigación.

En relación a los recursos materiales, el estudio fue viable porque se contaron con todos los recursos logísticos para culminar con éxito el proceso de recolección de datos.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación.

2.1.1. A nivel internacional.

En México, en el 2017, Castro y Cadena²⁹ realizaron la investigación titulada: “Dimensiones de la satisfacción del paciente con insuficiencia renal crónica respecto a la calidad del cuidado de Enfermería”; con el objetivo de evaluar la satisfacción del paciente con insuficiencia renal crónica (IRC) respecto a la calidad del cuidado de enfermería en los servicios de Nefrología y Medicina Interna. El estudio fue de tipo descriptivo, prospectivo, de corte transversal en una muestra de 300 pacientes con insuficiencia renal crónica, utilizando una escala de satisfacción en la recolección de los datos. Los resultados que encontraron fueron que 51,7% fueron del género femenino, respecto a la satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de Enfermería, 54,0% se sintió muy satisfecho respecto a la dimensión de comunicación; 31,3% se sintió muy satisfecho con la dimensión profesionalidad y el 39% con la atención de Enfermería. Los pacientes con niveles de escolaridad de primaria y secundaria se sintieron muy satisfechos a diferencia de los pacientes que tuvieron mayor grado de escolaridad; llegando a la conclusión de que el grado de satisfacción no depende solo de la prestación de los servicios en la atención de Enfermería sino también de la solución de las expectativas del paciente en el tratamiento y control de la insuficiencia renal crónica.

En Honduras, en el 2016, Martínez³⁰ sustentó la investigación titulada: “Percepción de los usuarios externos en la atención brindada en el servicio de hemodiálisis del Hospital Escuela Tegucigalpa, Honduras”; con el objetivo de identificar la percepción de los usuarios externos con la atención brindada en el servicio de hemodiálisis; el estudio fue de tipo descriptivo, prospectivo, observacional de corte transversal; la muestra estuvo conformada por 40 pacientes a quienes se les aplicó una encuesta en la recolección de datos. Los resultados que encontró fueron que 31,0% de pacientes tuvieron más de 51 años de edad; 51,0% fueron del género femenino; 67,0% procedieron de la zona urbana; 95,0% acudieron a recibir el procedimiento de hemodiálisis; 73,0% señalaron que le brindaron información cuando fue atendido por primera vez; 50,0% señalaron que si le explicaron sobre el problema por el que recibe hemodiálisis; 70,0% comprendió las explicaciones brindadas; 95, 0 percibieron que la atención que le brindó la enfermeras fue cortés y amable; 55,0% percibieron que la atención brindada por la enfermera fue de nivel bueno llegando a la conclusión de que la mayoría de pacientes percibieron que la atención brindada por los profesionales de Enfermería en el servicio de hemodiálisis fue de buena calidad en la institución en estudio.

En Cuba en el 2016 Martínez y Acosta²⁴ desarrollaron la investigación titulada: “Calidad de la atención de enfermería en el Departamento de Hemodiálisis del Policlínico “Giraldo Aponte Fonseca”; con el objetivo fue evaluar la calidad de atención de Enfermería en el cuidado de pacientes que reciben tratamiento de

Hemodiálisis. El estudio fue de enfoque cuantitativo, de tipo observacional, descriptivo, de corte transversal, la muestra fue de 58 pacientes utilizando una guía de observación de calidad de atención en la recolección de los datos. Los resultados que encontró fueron que en general el 60,6% de enfermeras brindaron una regular calidad de atención; en la dimensión atención humana; 53,2% brindaron una regular calidad de atención; en la dimensión técnica científica, 51,1% brindaron una regular calidad de atención; en la dimensión entorno físico, 48,3% brindaron una buena calidad de atención y en la dimensión relaciones interpersonales, 55,6% brindaron una buena calidad de atención llegando a la conclusión de que la mayoría de profesionales de Enfermería brindaron una buena calidad de atención a los pacientes que reciben hemodiálisis en la institución en estudio.

En Costa Rica, en el 2014, Castillo³¹ realizó la investigación titulada: "Percepción de los usuarios sobre la atención recibida en la Unidad de Hemodiálisis del Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia"; con el objetivo de determinar la percepción de los usuarios sobre la atención recibida en la Unidad de Hemodiálisis. El estudio fue de tipo descriptivo simple, observacional, prospectivo de corte transversal; la muestra estuvo conformada por 30 pacientes utilizando un cuestionario en la recolección de los datos. Los resultados que encontró fueron que 53,0% fueron del género masculino; 27,0% fueron amas de casa; 93,9% percibieron que la atención brindada por el equipo de Enfermería fue buena; 90,0% percibieron que la atención brindada por los médicos fue buena; el 100,0% percibieron que la

atención brindada por el personal operativo fue buena; llegando a la conclusión de que la mayoría de pacientes percibieron que la atención recibida en la Unidad de Hemodiálisis fue buena.

2.1.2. A nivel nacional.

En Lima, en el 2018, Barrueta³² realizó el estudio de investigación titulado: “Percepción del paciente con tratamiento de hemodiálisis sobre el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza”, con el objetivo de determinar la percepción del paciente con tratamiento de hemodiálisis sobre el cuidado humanizado que brinda el profesional de Enfermería. La investigación fue de enfoque cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental, de tipo observacional, prospectivo, de corte transversal, la muestra fue de 60 pacientes que recibieron tratamiento de hemodiálisis, utilizando el instrumento Percepción de Comportamientos de Cuidado Humanizados de Enfermería en la recolección de los datos. Los resultados que encontró fueron que el 89,0% de pacientes tuvieron una percepción desfavorable del cuidado humanizado que brinda el profesional de Enfermería y solo 11,0% tuvo una percepción desfavorable; respecto a la evaluación por dimensiones, en relación a la dimensión promoción y aceptación de los sentimientos, 89,0% fue desfavorable, en la dimensión relación de confianza, 88,0% fue desfavorable; en la dimensión infundir fe y esperanza 94% fue desfavorable; y en la promoción de la enseñanza - aprendizaje interpersonal 97% fue desfavorable; llegando a la conclusión de que la mayoría de pacientes tuvieron una percepción

desfavorable del cuidado humanizado de Enfermería en el contexto asistencial

En Ica, en el 2017, Huamán³³ ejecutó el estudio titulado: “Percepción del cuidado de Enfermería en pacientes con enfermedad renal crónica sometidos a hemodiálisis en el Hospital Augusto Hernández Mendoza – EsSalud Ica”; con el objetivo de determinar la percepción del cuidado de Enfermería en pacientes con enfermedad renal crónica. El estudio fue de tipo cuantitativo, observacional, descriptivo y transversal; la muestra fue de 125 pacientes sometidos a hemodiálisis, utilizando un cuestionario de percepción de cuidado de Enfermería en la recolección de los datos. Los resultados que encontró fueron que 34,4% de pacientes tuvieron de 55 a 64 años de edad, 52,0% fueron del sexo femenino, 44,0% tuvieron nivel secundario; 86,4% no trabaja; 64,8% fueron casados; 74,4% tuvieron de 1 a 5 años de enfermedad, 53,6 tuvieron de 1 a 5 años de tratamiento. Respecto a la percepción del cuidado de Enfermería, 81,6% refirieron que fue alta, y media en el 14,6% de pacientes; llegando a la conclusión de que la mayoría de los pacientes tuvieron una percepción alta sobre el cuidado de Enfermería en los pacientes con enfermedad renal crónica sometidos a hemodiálisis.

En Moquegua, en el 2017, Seclén³⁴ ejecutó el estudio: “Calidad del cuidado de enfermería en pacientes del programa de atención domiciliaria del Hospital II-1 EsSalud Ilo”; con el objetivo de evaluar la calidad del cuidado de Enfermería en pacientes del programa de atención domiciliaria; la investigación fue de enfoque cuantitativo

diseño descriptivo simple observacional, descriptivo, prospectivo de corte transversal, la población fue de 180 pacientes utilizando un cuestionario para recolectar la información: Los resultados que encontró fueron que la calidad de la atención de enfermería recibida por los pacientes fue adecuada en la dimensión de profesionalismo en un 94,4%, comunicación en un 96,7%; comodidad en un 95,6% y cuidados de enfermería en un 100.00%; llegando a la conclusión de que la mayoría de pacientes señalaron que la calidad del cuidado de Enfermería fue adecuada en el contexto asistencial

En Chiclayo, en el 2017, Pérez y Pérez²⁵ ejecutaron la investigación titulada: “Percepción del paciente ambulatorio sobre el cuidado humanizado que brinda la enfermera en la terapia de hemodiálisis en una Institución de Salud de Chiclayo”; con el objetivo de determinar la percepción de los pacientes sobre el cuidado humanizado que brinda la enfermera. El estudio fue de enfoque cuantitativo, prospectivo, observacional, descriptivo de corte transversal, con diseño no experimental; la muestra estuvo conformada por 52 pacientes utilizando una escala de cuidados humanizados en la recolección de los datos. Los resultados que encontraron fueron que 57,9% percibieron que los cuidados humanizados de Enfermería fueron de regular calidad; en la dimensión relaciones interpersonales 52,5% de pacientes percibieron que fue de nivel regular; en la dimensión satisfacción de las necesidades fisiológicas humanas 49,5% percibieron que fue de nivel regular; y en la dimensión cuidados fenomenológicos 53,2% percibieron que fue de nivel regular, llegando

a la conclusión de que la mayoría de pacientes percibieron que la calidad de cuidados de Enfermería fue de nivel regular en la terapia de hemodiálisis.

En Cajamarca, en el 2016, Carmona³⁵ ejecutó el estudio de investigación titulado: “Percepción de los pacientes sobre la calidad del cuidado del profesional de Enfermería en el servicio de Cirugía General. Hospital Regional de Cajamarca”; con el objetivo de determinar la percepción de los pacientes hospitalizados sobre la calidad del cuidado de Enfermería; la investigación fue de tipo descriptiva, de corte transversal, la muestra estuvo constituida por 65 pacientes, aplicando un cuestionario de calidad de cuidados de Enfermería en la recolección de datos; los resultados que encontraron fueron que 44,6% de pacientes percibieron que el cuidado que brinda el profesional de enfermería fue de nivel regular, mientras que 27,7% percibieron que el cuidado fue malo y bueno en la misma proporción. Respecto a las dimensiones, las que tuvieron mayor cumplimiento fueron la dimensión entorno con 56,9%, seguido de la humana con 47,8% y técnica científica con 46,2%; llegando a la conclusión de que la mayoría de pacientes percibieron que la calidad de cuidados de Enfermería fue de nivel regular.

En Lima, en el 2015, Rodríguez¹⁹ realizó la investigación titulada: “Percepción del paciente ambulatorio en terapia de hemodiálisis sobre el cuidado humanizado de la enfermera en una Institución de Salud 2014” con el objetivo de determinar la percepción de los pacientes ambulatorio en terapia de hemodiálisis sobre el

cuidado que brinda la enfermera. La investigación fue de enfoque cuantitativo, nivel aplicativo y método descriptivo de corte transversal; la muestra estuvo conformada por 34 pacientes aplicando una encuesta en la recolección de los datos. Los resultados que encontró fueron que 55,9% de pacientes tuvieron una percepción medianamente favorable sobre la aplicación del cuidado de Enfermería; 38,2% como favorable y 5,9% como medianamente desfavorable. En la dimensión de actitud empática, 50,0% tuvieron una percepción medianamente favorable, 47,0% como favorable, y 3,0% medianamente desfavorable. En la dimensión de cordialidad en el trato arrojó, 50% consideraron que fue medianamente favorable; 41,2% medianamente desfavorable y 8,8% desfavorable. En la dimensión autenticidad, 52,9% señalaron que fue favorable, 44,1% medianamente favorable y 3% (1) medianamente desfavorable. Llegando a la conclusión de que la mayoría de pacientes tuvieron una percepción medianamente favorable sobre el cuidado humanizado que brinda la enfermera en la unidad de hemodiálisis.

2.1.3. A nivel local.

En Huánuco, 2018, Lozano, Palomino y Verde³⁶ realizaron el estudio titulado: “Calidad del cuidado humanizado brindada por el profesional de enfermería y satisfacción percibida por el paciente del Hospital Hermilio Valdizán Medrano” con el objetivo de determinar la relación entre la calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería y la satisfacción percibida por el paciente; la investigación fue de tipo analítica, prospectiva, de corte transversal; la muestra fue de 60 pacientes utilizando un cuestionario de calidad del

cuidado humanizado brindado por la enfermera(o) y un cuestionario de satisfacción percibida por el paciente hospitalizado; los resultados que encontraron fueron que la percepción de la calidad del cuidado humanizado de Enfermería fue de 61,7% de pacientes en el nivel de buena calidad y 38,3% en el nivel regular; en cuanto a la satisfacción percibida, 76,7% estuvieron satisfechos y 23,3% se mostraron insatisfechos con el cuidado de Enfermería. Al analizar la relación entre dichas variables, se identificó que la calidad de cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería se relaciona con la satisfacción percibida por los pacientes; también con la dimensión accesibilidad, la explicación – facilitación, el confort ($p = 0,034$); anticipación ($p = 0,006$); la relación de confianza y la monitorización – seguimiento; concluyendo finalmente que la calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de Enfermería se relaciona con la satisfacción percibida por el paciente en la institución en estudio.

En Huánuco, en el 2015, Barrera³⁷ realizó la investigación titulada: “Calidad del cuidado que brinda el personal de enfermería y satisfacción del usuario en el Centro de Hemodiálisis del Hospital Hermilio Valdizán Medrano”; con el objetivo de determinar la relación entre la calidad del cuidado que brinda el personal de enfermería y la satisfacción del usuario en el Centro de Hemodiálisis. El estudio fue de tipo observacional, prospectivo, transversal analítico con diseño correlacional; la muestra fue de 90 pacientes aplicando una guía de observación en la recolección de los datos. Los resultados que encontraron fueron que el 83,3% de pacientes presentaron satisfacción

en relación a los cuidados que reciben del personal de enfermería. El 83,3% observó buena calidad de atención en forma general; en la dimensión técnica de calidad de cuidado el 87,8% observó calidad buena y 12,8 % observó calidad mala. En la dimensión interpersonal de la calidad de cuidado 84,4% observó calidad buena y el 15,6 % observó calidad mala. En la dimensión entorno o amenidades de la calidad de cuidado el 58,9% observó calidad buena y el 41,1 % observó calidad mala. Concluyendo que hubo dependencia entre la calidad del cuidado que brinda el personal de enfermería y la satisfacción del usuario en el centro de Hemodiálisis de la institución hospitalaria en estudio.

2.2. Bases teóricas.

2.2.1. Teoría del cuidado humano de Watson.

Según Watson³⁸, el cuidado de los seres humanos constituye la razón de ser de la profesión de Enfermería; donde se busca conseguir que el paciente alcance un mayor nivel de autonomía y armonía entre el cuerpo, mente y alma, basado en la protección y respeto de la dignidad humana.

Según esta perspectiva teórica, la calidad de los cuidados de Enfermería se fundamenta en el proceso de interrelación personal enfermera paciente que comprende todas las actividades que se realizan para reconfortar y mostrar una actitud empática en el cuidado de los pacientes a su cargo en el contexto asistencial³⁹.

Por ello, Watson señala que el cuidado humanizado se sustenta y articula en las siguientes premisas⁴⁰:

- a) Primera premisa.** - Se sustenta en el concepto de que el cuidado y la Enfermería se encuentra presente en todas las sociedades; y se ha transmitido a lo largo de la historia, por lo que los profesionales de Enfermería han podido complementar su orientación humanística en el cuidado del paciente con los aspectos técnicos y científicos propios del cuidado brindado a los pacientes⁴¹.
- b) Segunda premisa.** - En esta premisa se resalta que la expresión de ayuda y sentimientos constituyen la mejor metodología para conseguir una adecuada interrelación profesional con el paciente en la atención de Enfermería⁴².
- c) Tercera premisa.** - Esta premisa resalta que el nivel de sinceridad del profesional de Enfermería se relaciona con la eficacia del cuidado brindado a cada uno de los pacientes⁴³.

Esta teoría se relaciona con esta investigación puesto que los profesionales de Enfermería deben brindar cuidados con calidad y calidez humana a los pacientes, basados en los postulados de la teoría del cuidado humano en el contexto asistencial.

2.2.2. Teoría de las relaciones interpersonales de Peplau.

Según Peplau⁴⁴, los cuidados que brindan los profesionales de Enfermería se basan en proceso de relación interpersonal con el paciente mediante un proceso terapéutico enfocado a mejorar el bienestar holístico e integral de los pacientes en el ámbito asistencial.

Según esta teoría, los cuidados que brindan los profesionales de Enfermería se fundamentan en la habilidad del manejo de las relaciones interpersonales y la resolución de los problemas del

paciente mediante el desarrollo de sus habilidades y una buena interrelación personal entre enfermera – paciente⁴⁵.

Según Peplau las etapas de la interrelación profesional de enfermería – paciente son las siguientes:

- a) **Orientación.** - Constituye el inicio de las relaciones interpersonales que se manifiesta cuando el paciente reconoce que tiene una necesidad y busca ayuda del profesional de Enfermería para dar solución a su problema de salud⁴⁶.
- b) **Identificación.** - En esta etapa el paciente reconoce la situación real de su problema de salud y contesta de manera selectiva a las personas que le pueden ayudar a solucionar los problemas que aquejan su estado de salud⁴⁴.
- c) **Aprovechamiento.** - En esta fase, el profesional de enfermería ayuda al paciente a utilizar todas las alternativas de solución que encontraron frente al problema presentado; donde se busca satisfacer las demandas y necesidades del paciente en su proceso de curación y rehabilitación de su estado de salud⁴⁵.
- d) **Resolución.** - En esta fase se proponen nuevos objetivos encaminados a que el paciente logre reinsertarse en su entorno basado en la comprensión y respeto mutuo⁴⁶.

Esta teoría se relaciona con este estudio pues la atención que brindan los profesionales de Enfermería en la Unidad de Hemodiálisis se realiza mediante la interrelación con el paciente, que repercuta en la mejora de su estado de salud y calidad de vida en el afrontamiento de su proceso patológico.

2.3. Definiciones Conceptuales.

2.3.1. Aspectos generales de insuficiencia renal.

Según referencias citadas por Hidalgo⁴⁷, la insuficiencia renal es definida como la pérdida del rol funcional de los riñones e independientemente de su etiología se clasifica en aguda, sub aguda y crónica dependiendo de su forma de aparición, de su proceso de recuperación y no de la forma de lesión.

La insuficiencia renal es producida por diversas causas como la presencia de infecciones y lesiones en áreas que comprometen al riñón, neuropatía, inflamación de la unidad renal, diabetes mellitus, hipertensión arterial y la aterosclerosis; e independientemente de la causa, el problema principal de esta patología es que el riñón deja de realizar el filtrado de las sustancias tóxicas y se instaura de manera eventual o permanente un proceso caracterizado por la acumulación de estas sustancias en la sangre, especialmente la urea, siendo ello denominado como uremia que se constituye en un factor desencadenante de la enfermedad renal⁴⁸.

Las manifestaciones clínicas de la insuficiencia renal incluyen la presencia de los siguientes signos y síntomas: vómitos, gastritis, náuseas, cefalea, fatiga, anemia, hemorragias digestivas, edema, escozor, problemas óseos, temblores, somnolencia, insomnio, dificultad para concentrarse, incluyendo también cambios de comportamiento, pérdida de la memoria, que se asocian con irritabilidad neuromuscular como la presencia de calambres y fasciculaciones⁴⁹.

2.3.2. Clasificación de la insuficiencia renal.

La Insuficiencia Renal como proceso patológico se clasifica de la siguiente manera:

- a) **Insuficiencia Renal Aguda.** - Constituye la pérdida de la capacidad que tienen los riñones para eliminar los residuos y ayudar en el equilibrio de líquidos y electrolitos del organismo, con un tiempo menor de dos días⁵⁰.
- b) **Insuficiencia Renal Crónica.**- Representa la presencia de daño renal con una duración igual o mayor a tres meses, caracterizada fundamentalmente por la presencia de defectos funcionales o estructurales con o sin disminución de la filtración glomerular, y que produce la pérdida progresiva y permanente de la función renal, representando un proceso fisiopatológico que lleva a un estado terminal donde el paciente necesita una terapia de reemplazo renal como la hemodiálisis o un trasplante de riñones para poder vivir⁵¹.

2.3.3. Etapas de la insuficiencia renal.

Para evaluar la función renal de las personas la tasa de filtración glomerular representa la mejor unidad de medición que se consigue a través de una fórmula matemática donde se incluye la edad, etnia, sexo y creatinina sérica de la persona⁵².

La creatinina es un producto de desecho que proviene de la actividad muscular, y a medida que la función renal va disminuyendo de manera paulatina los niveles creatinina sérica se elevan dando origen a las 5 fases de la insuficiencia renal crónica que a continuación se detallan⁵³:

a) Enfermedad renal en etapa 1 y 2.

Los síntomas en estas dos etapas de la enfermedad renal crónica son casi imperceptibles y generalmente se diagnostican cuando se presentan las siguientes condiciones: presión arterial alta, niveles de creatinina o úrea en sangre superiores a los valores normales, sangre o proteínas en la orina que evidencian la presencia de daño renal a través de una resonancia magnética, tomografía axial y los antecedentes familiares de enfermedad renal poliquística⁵⁴.

b) Enfermedad renal en etapa 3.

En esta etapa puede aparecer anemia o enfermedad ósea temprana; y estas condiciones pueden ser tratadas para ayuda a que el paciente se sienta lo mejor posible y disminuir la presencia de problemas en la evolución del proceso patológico⁵⁵.

c) Enfermedad renal en etapa 4.

Cuando la enfermedad renal progresa a esta etapa es el momento de empezar a prepararse para la diálisis o trasplante renal; estableciéndose que si la tasa de filtración glomerular es inferior a 30 ml/min las personas necesitan consultar a un especialista en enfermedades renales o cuidados nefrológicos conocido como médico nefrólogo quien brindará orientación sobre los tratamientos para la insuficiencia renal que incluye la diálisis y trasplante de riñón donde una tasa de filtración glomerular por debajo de 15 ml/min indica que es necesario iniciar estas opciones de tratamiento⁵⁶.

d) Enfermedad renal en etapa 5.

Una persona en esta etapa tiene una enfermedad renal en etapa terminal con una tasa de filtración glomerular de 15 ml/min o menos; y constituye una etapa avanzada que se caracteriza fundamentalmente porque los riñones han perdido casi toda la capacidad de realizar cada una de sus funciones con eficacia necesitando de un tratamiento de hemodiálisis o trasplante renal para poder sobrevivir⁵⁷.

2.3.4. Tratamiento de la insuficiencia renal.

El tratamiento de la Insuficiencia Renal se encuentra encaminadas a brindar a los pacientes los medios necesarios para poder acceder a una mejor calidad de vida durante el proceso patológico siendo la hemodiálisis, conocida como terapia de sustitución renal, siendo considerada por diversos especialistas como la opción de tratamiento más recomendable frente a esta patología junto con el trasplante renal⁵⁸.

La hemodiálisis representa un procedimiento invasivo de sustitución renal que, mediante la utilización de una máquina de hemodiálisis, un hemodializador y un acceso vascular periférico permiten extraer los desechos tóxicos generados por el organismo y que se han acumulado en la sangre producto de la insuficiencia renal; enfatizándose también en que la hemodiálisis presenta algún grado de riesgo de presentar reacciones infecciosas y no infecciosas adversas que repercuten de manera negativa en el estado de salud de los pacientes⁵⁹.

2.3.5. Definición de percepción.

Según Allport⁶⁰, la percepción es un proceso cognitivo que se basa en el reconocimiento e interpretación de juicios de valor identificadas en el contexto biopsicosocial de las personas.

Al respecto Barthey⁶¹ define la percepción como el acto o proceso de conocimiento relacionados a los objetos y sucesos obtenidos mediante la experiencia sensorial.

En esta misma línea Ortega⁶² establece que la percepción es un proceso psicológico mediante el cual se obtiene información del ambiente externos para organizarlos interiormente y tomar conciencia de la realidad del mundo circundante

Day⁶³ señala que la percepción representa el conjunto de procesos psicológicos por medio del cual se obtiene información del mundo que lo rodea.

En consecuencia, se ´puede establecer que la percepción es la manera de que una persona interpreta de manera adecuada los estímulos sensoriales que recibe del medio ambiente que los rodea en el contexto biológico, psicológico y social⁶⁴.

2.3.6. Definición de percepción del paciente.

Según García⁶⁵ la percepción de los pacientes constituye el momento donde los pacientes evalúan el nivel de satisfacción de sus necesidades y valora la calidad de la prestación asistencial brindada por el personal de salud en el contexto sanitario.

En los pacientes hospitalizados, la percepción es conceptualizada como como un proceso mental que les permite

organizar de manera significativa y clara en su ambiente interior, todo aquello que obtiene del medio exterior, para poder tener conciencia de lo que lo rodea, haciendo referencia a la impresión que surge de la interrelación en el momento de recibir los cuidados brindados⁶⁶.

Por ello, se puede concluir que la percepción del paciente constituye la representación mental que los pacientes realiza respecto a la calidad de cuidados asistenciales, el entorno físico y la interrelación que se establece entre el profesional de enfermería y el paciente durante la prestación de cuidados de prevención, curación, tratamiento y rehabilitación de su enfermedad⁶⁷.

2.3.7. Fases de la percepción del paciente.

Según Barrueta³² el proceso de percepción de los pacientes presenta las siguientes fases:

- a) Fase de selección:** - Se caracteriza porque el paciente siente o experimenta una pequeña parte de los estímulos a los que está expuesto; siendo esta selección de tipo selectiva, debido a que los pacientes solo siente o perciben lo que a ellos les interesa en el tratamiento y control de su patología⁶⁸.
- b) Fase de organización.** - En esta etapa los pacientes consiguen acumular diversas sensaciones de naturaleza cuantitativa, para ser posteriormente procesados en su vida cotidiana y en el afrontamiento de su enfermedad³².
- c) Fase de interpretación.** - En esta etapa el paciente busca dar respuestas a los estímulos que se presentan en su medio ambiente

circundante y que repercuten significativamente en el tratamiento, curación y rehabilitación de su patología⁶⁸.

2.3.8. Definición de calidad de atención.

Por su parte la OMS citado por Suñol⁶⁹ señala que la calidad de atención constituye aquel tipo de atención que se consigue al identificar las necesidades de salud de las personas en el contexto promocional y preventivo, tanto en el tratamiento o mantenimiento del estado de salud a nivel individual o comunitario haciendo uso de los recursos disponibles de forma adecuada oportuna y efectiva.

Al respecto Mompart⁷⁰ establece que la calidad es el grado de obtención de una determinada característica, donde se definen los puntos como “bueno” y “malo”, siendo el intermedio el normal.

Donabedian⁷¹ manifiesta que la calidad de atención en salud es el grado donde se utilizan los medios más deseables para alcanzar conseguir mayores mejoras en el estado de salud del paciente.

Porra⁷² considera que la calidad de los servicios de salud consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica de conseguir máximo beneficios para el estado de salud y que repercutan positivamente en la satisfacción del paciente.

2.3.9. Calidad de atención de Enfermería.

Según Maerriner⁷³, la calidad de atención de Enfermería constituye el conjunto de actividades que realizan las enfermeras en el contexto asistencial para brindar cuidados de calidad a los pacientes en el tratamiento, curación y restablecimiento de su salud.

Leininger⁷⁴ establece que la calidad de atención de Enfermería constituye el conjunto de actividades asistenciales que se brindan a las personas con necesidades reales o potenciales de salud con el objetivo de aliviar sus condiciones de vida y mejorar su estado de salud en el contexto biopsicosocial.

Sánchez, Martínez y Galicia⁷⁵ señalan que la calidad de la atención en Enfermería constituye un aspecto necesario para lograr mejorar la percepción de los pacientes con los cuidados asistenciales.

Desde el enfoque metodológico SERVQUAL la calidad es considerada como la valoración subjetiva que realizan los pacientes sobre los cuidados de Enfermería respecto a las características del mismo orientados a lograr satisfacer las expectativas de los pacientes sobre la mejora de su estado de salud⁷⁶.

Según referencias citadas por Valles⁷⁷, la calidad de la atención de Enfermería representa el nivel en que el profesional de Enfermería asegura que los pacientes reciban cuidados individualizados con un enfoque asistencial orientado a la búsqueda permanente de su bienestar biopsicosocial con los medios más adecuados para brindar la mejor asistencia sanitaria y conseguir mejorar la satisfacción de los pacientes.

Por ende se puede señalar que la calidad en la atención en Enfermería consiste en asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para lograr el mejor resultado con menos efectos iatrogénicos y la máxima

satisfacción del paciente con la atención y cuidado brindado en los servicios asistenciales⁷⁸.

2.3.10. Dimensiones de la calidad de atención de Enfermería.

Las dimensiones que se consideran en la calidad de atención de Enfermería son las siguientes:

a) Cuidado Humano.

Según Watson³⁸ el cuidado humano constituye un proceso de interacción personal que se establece entre los profesionales de Enfermería y los pacientes, que se fundamenta en la preservación de la dignidad humana y en las experiencias recíprocas que permite que los profesionales de Enfermería puedan crecer física y espiritualmente en la experiencia de brindar cuidados individualizados a los pacientes a su cargo.

Al respecto, Carmona³⁵ menciona que el cuidado humano constituye la realización de aquellos cuidados que se dirigen a los aspectos interpersonales del cuidado de Enfermería que se caracteriza fundamentalmente por la cortesía, comunicación, empatía, amabilidad y respeto al paciente basados en la preservación de la dignidad humana y de la aplicación de los principios bioéticos en el cuidado asistencial.

b) Proceso Técnico – Científico.

Según Cochachi e Inga⁷⁹ consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología en los cuidados que brinda el profesional de Enfermería en relación a los servicios de salud para conseguir el máximo de beneficios para la salud del paciente con un mínimo

de riesgos y complicaciones; permitiendo que los enfermeros y enfermeras tengan los conocimientos y habilidades adecuadas que le permitan brindar los cuidados, en forma oportuna, continua y libre de riesgo de acuerdo a las necesidades manifestadas y expresadas por los pacientes.

c) Relaciones Interpersonales.

Según Cochachi e Inga⁷⁹ esta dimensión se refiere a la interacción que se produce entre el paciente el profesional de Enfermería que brinda la atención asistencial que incluye una actitud de atención e interés por servir al paciente, que debe estar enmarcado y sustentado en una relación de respeto, empatía, cortesía y cordialidad mutua.

Se refiere a la interacción social entre el usuario y el profesional de Enfermería que involucra una actitud de atención e interés por servir al paciente, que debe estar enmarcado en relación de respeto mutuo⁸⁰.

d) Entorno Físico.

Esta dimensión involucra las características inherentes al servicio o lugar donde se brindan los cuidados y atención de Enfermería que incluye las condiciones físicas de confort, limpieza, iluminación y ventilación mínimas necesarias para que el paciente se sienta en un ambiente cómodo y tenga privacidad durante la atención brindada en el establecimiento de salud⁸¹.

También se considera que el entorno físico se relaciona con las condiciones físicas del ambiente donde la enfermera

proporciona la atención respectiva a los usuarios con insuficiencia renal crónica; y sus indicadores son: privacidad, limpieza, orden, iluminación, ventilación y estado del mobiliario y ambientes donde se brinda la atención a los pacientes⁸².

2.3.11. Atención de Enfermería en pacientes con insuficiencia renal crónica.

La atención de Enfermería en pacientes con Insuficiencia Renal Crónica se encuentra basada fundamentalmente en brindarles los medios necesarios para que estos puedan sentirse cómodos, seguros y protegidos durante el tratamiento de hemodiálisis en la Unidad Renal; por ello la atención de Enfermería en estos pacientes se clasifica de la siguiente manera¹⁸:

a) Atención de Enfermería antes de la Hemodiálisis.

Según Rodríguez¹⁹ antes de la aplicación de la hemodiálisis se debe inspeccionar los equipos y materiales que se utilizarán durante la hemodiálisis se encuentren en buenas condiciones y que los insumos se encuentren completos según las indicaciones del médico tratante; verificando la integridad de la membrana del dializador y de las líneas de sangre y el adecuado funcionamiento de los sistemas de alarma; valorando además el estado de las gasas, puntos de fijación, sitios de inserción o presencia de exudados e infección en el lugar de inserción de medicamentos.

b) Atención de Enfermería durante la Hemodiálisis.

Durante la sesión de tratamiento de hemodiálisis el profesional de Enfermería debe conseguir que el paciente esté en

una posición cómoda; posteriormente utilizando técnicas aséptica debe conectar al paciente con el dializador monitorizando las funciones vitales, administrando el anticoagulante según tratamiento respectivo, verificando el funcionamiento del acceso vascular; verificando de manera permanente la presión arterial sistólica y diastólica colocando en posición de cúbito supino o de Trendelemburg para infundir solución salina de 100 a 150 ml o más cantidad en caso de presencia de hipotensión hasta conseguir normalizar la presión arterial de los pacientes, y actuar de manera pertinente frente a las posibles complicaciones que pudiera presentar el paciente durante la sesión de hemodiálisis²⁰.

c) Atención de Enfermería después de la Hemodiálisis.

Después de finalizada la sesión de hemodiálisis el profesional de Enfermería debe lavar las ramas del catéter con solución fisiológica y a continuación se debe llenar el volumen del catéter con heparina sódica al 5% para prevenir la formación de coágulos dentro del mismo; posteriormente se debe pinzar y colocar tapones en las ramas del catéter, para prevenir fugas y derrames de sangre, protegiendo el catéter con un apósito con una sujeción adecuada para evitar tracciones con los movimientos del paciente; y finalmente se debe educar al paciente y sus familiares sobre la importancia de mantener una buena higiene y de la protección del catéter al bañarse, y de evitar la actividad física para prevenir el desplazamiento o retiro accidental del catéter de tratamiento de hemodiálisis⁸³.

2.4. Hipótesis.

2.4.1. Hipótesis descriptivas.

Hi₁: La percepción de los pacientes sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería de la Unidad Renal del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano 2018, valorada como buena, regular y mala, son diferentes.

Ho₁: La percepción de los pacientes sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería de la Unidad Renal del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano 2018, valorada como buena, regular y mala, no son diferentes.

Hi₂: La percepción de los pacientes sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería de la Unidad Renal del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano en la dimensión cuidado humano, valorada como buena, regular y deficiente, son diferentes.

Ho₂: La percepción de los pacientes sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería de la Unidad Renal del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano en la dimensión cuidado humano, valorada como buena, regular y deficiente, no son diferentes.

Hi₃: La percepción de los pacientes sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería de la Unidad Renal del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano en la dimensión técnica científica, valorada como buena, regular y deficiente, son diferentes.

Ho₃: La percepción de los pacientes sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería de la Unidad Renal del Hospital

Regional Hermilio Valdizán Medrano en la dimensión técnica científica, valorada como buena, regular y deficiente, no son diferentes.

Hi4: La percepción de los pacientes sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería de la Unidad Renal del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano en la dimensión relaciones interpersonales, valorada como buena, regular y deficiente, son diferentes.

Ho4: La percepción de los pacientes sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería de la Unidad Renal del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano en la dimensión relaciones interpersonales, valorada como buena, regular y deficiente, no son diferentes.

Hi5: La percepción de los pacientes sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería de la Unidad Renal del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano en la dimensión entorno físico, valorada como buena, regular y deficiente, son diferentes.

Ho5: La percepción de los pacientes sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería de la Unidad Renal del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano en la dimensión entorno físico, valorada como buena, regular y deficiente, no son diferentes.

2.5. Identificación de variables

2.5.1. Variable principal

Percepción de los pacientes sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería

2.5.2. Variables de caracterización

- **Características demográficas.**
 - Edad.
 - Género.
 - Lugar de procedencia.
- **Características sociales.**
 - Estado civil.
 - Grado de instrucción.
 - Religión.
 - Tiempo de tratamiento de hemodiálisis.

2.6. Operacionalización de variables.

VARIABLE	DIMENSIÓN	TIPO DE VARIABLE	INDICADOR	VALOR FINAL	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE PRINCIPAL					
Percepción de los pacientes sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería	Cuidado Humano	Categórica	Escala de Calidad de Atención	Buena: 25 a 32 puntos Regular: 17 a 24 puntos. Mala: 8 a 16 puntos.	Nominal
	Técnica Científica	Categórica		Buena: 28 a 36 puntos Regular: 19 a 27 puntos. Mala: 9 a 18 puntos.	Nominal
	Relaciones Interpersonales	Categórica		Buena: 25 a 32 puntos Regular: 17 a 24 puntos. Mala: 8 a 16 puntos.	Nominal

	Entorno Físico	Categórica		Buena: 22 a 28 puntos Regular: 15 a 21 puntos. Mala: 7 a 14 puntos.	Nominal
VARIABLES DE CARACTERIZACIÓN					
Caracterización de la muestra	Características Demográficas	Numérica	Edad	En años	De razón
		Categórica	Género	Masculino Femenino	Nominal
		Categórica	Lugar de procedencia	Urbana Rural	Nominal
	Características Sociales	Categórica	Estado civil	Soltero(a) Conviviente Casado(a) Separado(a)	Nominal
		Categórica	Grado de instrucción	Sin estudios Primaria Secundaria Superior	Nominal
		Categórica	Religión	Católica Evangélica Otros	Nominal
		Numérica	Tiempo de tratamiento de hemodiálisis	En años	De razón

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación.

Según la intervención del investigador, el estudio fue de tipo observacional, pues no se manipuló la variable en estudio y los resultados obtenidos evidenciaron la ocurrencia natural de los hechos relacionados a la percepción de los pacientes respecto a la calidad de atención que brindan los profesionales de Enfermería de la Unidad Renal de la institución en estudio.

De acuerdo a la planificación de la recolección de datos, fue de tipo prospectivo, porque los datos fueron recolectados mediante la información proporcionada por cada uno de los pacientes de la Unidad Renal durante la aplicación de los instrumentos de investigación en el ámbito de estudio.

En relación al número de mediciones de variables; la investigación fue de tipo transversal porque la variable principal fue medida en una única ocasión y los instrumentos de investigación fueron aplicados en los pacientes participantes del estudio en un determinado periodo de tiempo y espacio.

Y respecto al número de variables de interés, el estudio fue de tipo descriptivo, porque se analizó la variable principal con un análisis estadístico univariado que permitió evidenciar la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería de la Unidad Renal de la institución en estudio.

3.1.1. Enfoque.

El presente estudio pertenece al enfoque cuantitativo, pues estuvo basado en la medición cuantitativa de la percepción del paciente sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería de la Unidad Renal del Hospital en estudio, fundamentándose en el uso de la estadística descriptiva e inferencial para analizar la realidad presentada en los resultados de la investigación.

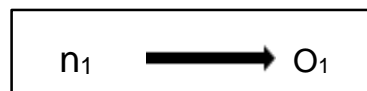
3.1.2. Alcance o nivel.

El estudio de investigación pertenece al nivel descriptivo pues su propósito fundamental estuvo encaminado a determinar la percepción del paciente sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería de la Unidad Renal del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano 2018, basándose en la descripción y estimación de parámetros estadísticos para conocer las características de la variable analizada en esta investigación.

3.1.3. Diseño.

El diseño del estudio fue de tipo descriptivo simple, como se presenta en el siguiente esquema:

DIAGRAMA:



Dónde:

n_1 = Muestra de pacientes de la Unidad Renal

O_1 = Descripción de la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población.

La población estuvo conformada por 40 pacientes inscritos en el registro de pacientes de la Unidad Renal del Hospital Regional de Contingencia Hermilio Valdizán Medrano.

- a) Criterios de inclusión.** - Se incluyeron en la investigación a los pacientes mayores de edad que tuvieron más de un mes recibiendo tratamiento de hemodiálisis en la Unidad Renal del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano y que aceptaron participar voluntariamente del estudio mediante la firma del consentimiento informado.
- b) Criterios de exclusión.** - Se excluyeron del estudio a dos pacientes que fueron menores de edad debido a que no cumplían con los criterios establecidos en la investigación.
- c) Ubicación en el espacio:** El presente estudio de investigación se realizó en las instalaciones del consultorio de la Unidad Renal del Hospital Regional de Contingencia Hermilio Valdizán Medrano ubicado geográficamente en la Calle San Juan Bosco N° 220, jurisdicción del Centro Poblado Menor La Esperanza, distrito de Amarilis, provincia y departamento de Huánuco.
- d) Ubicación en el tiempo:** El proceso de ejecución de la investigación comprendido desde las etapas de planificación del estudio, ejecución de trabajo de campo, procesamiento de datos y presentación del informe final se realizó durante los meses de Junio a Diciembre del año 2018.

3.2.2. Muestra

Por ser una población pequeña se incorporó como muestra de estudio a todos los pacientes que recibieron tratamiento en la Unidad Renal del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, que inicialmente fueron 40 pacientes en total; pero aplicando los criterios de investigación establecidos se excluyeron a 2 pacientes por ser menores de edad quedando la muestra final constituida por 38 pacientes que recibieron tratamiento en la Unidad Renal.

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.3.1. Para la recolección de datos.

a) Técnicas.

Las técnicas utilizadas en esta investigación fueron la entrevista y la encuesta, que permitieron obtener información pertinente respecto a la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería de la Unidad Renal de la institución en estudio.

b) Instrumentos.

Los instrumentos utilizados en esta investigación fueron los siguientes:

- **Guía de entrevista de características generales (Anexo 01).-**

Este instrumento fue utilizado para conocer las características generales de los pacientes en estudio; estuvo constituida por 7 preguntas clasificadas en dos dimensiones: características demográficas con 3 preguntas (edad, género y lugar de

procedencia) y características sociales (estado civil, grado de instrucción, religión y tiempo de tratamiento de hemodiálisis).

- **Escala de Calidad de Atención (Anexo 02).**- Este instrumento fue elaborado por Martínez y Acosta²⁴ en el estudio titulado: “Calidad de la atención de Enfermería en el Departamento de Hemodiálisis del Policlínico Giraldo Aponte Fonseca”, con un valor de confiabilidad de 0.875; y sus resultados fueron que el 68,3% de pacientes percibieron que la calidad de atención fue regular, 21.3% que fue baja y 19,6% que fue alta; y en este estudio permitió identificar la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería de la Unidad Renal; estuvo constituida por 32 ítems divididos en 4 dimensiones: cuidado humano (8 ítems), técnica científica (9 ítems), relaciones interpersonales (8 ítems) y entorno físico (7 ítems).

Este instrumento presentó ítems con alternativas de respuesta de tipo politómicas cuyas opciones de respuesta fueron “nunca” “a veces” “casi siempre” y “siempre” y su baremación se realizó asignando las siguientes puntuaciones: nunca = 1 punto; a veces = 2 puntos; casi siempre= 3 puntos y siempre = 4 puntos; y la valoración de los ítems se realizó de acuerdo al puntaje obtenido en el consolidado total de la evaluación de la calidad de atención siendo clasificada como buena, regular o mala según percepción de la muestra en estudio

La medición de la variable percepción de los pacientes sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería en

la Unidad Renal se estableció de la siguiente manera: buena calidad de atención = 97 a 128 puntos; regular calidad de atención = 65 a 96 puntos y deficiente calidad de atención = 32 a 64 puntos.

Respecto a la evaluación por dimensiones, en la dimensión cuidado humano, la medición de la variable se realizó del siguiente modo: buena calidad de atención = 25 a 32 puntos; regular calidad de atención = 17 a 24 puntos y deficiente calidad de atención = 8 a 16 puntos.

En la dimensión técnica científica, la medición de la variable se ejecutó de la siguiente forma: buena calidad de atención = 28 a 36 puntos; regular calidad de atención = 19 a 27 puntos y regular calidad de atención = 9 a 18 puntos.

En la dimensión relaciones interpersonales, la medición de la variable se ejecutó de la siguiente forma: buena calidad de atención = 25 a 32 puntos; regular calidad de atención = 17 a 24 puntos y deficiente calidad de atención = 8 a 16 puntos.

Y por último, en la dimensión entorno físico, la medición de la variable se realizó del siguiente modo: buena calidad de atención = 22 a 28 puntos; regular calidad de atención = 15 a 21 puntos y deficiente calidad de atención = 7 a 14 puntos.

c) Validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación.

Los instrumentos fueron sometidos a los siguientes procesos de validez y confiabilidad:

- **Validez por jueces expertos.-** Se consultaron 07 jueces expertos, quienes evaluaron la representatividad de uno de los ítems presentados en los instrumentos de investigación; concordando todos los expertos que los instrumentos de investigación eran idóneos para medir la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención que brindan los profesionales de Enfermería en términos de suficiencia, relevancia claridad y coherencia de los ítems, Por otra parte, de forma específica algunas sugerencias brindadas por los expertos fueron:

Experto 01: Med. Gregorio Chanamé Carpio (Médico Nefrólogo Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano); el experto no hizo mayores observaciones recomendando su aplicación en los pacientes en estudio.

Experta 02: Lic. Karina Romero Paucar (Enfermera Asistencial Hospital II EsSalud Huánuco); la experta consideró que los ítems presentados en los instrumentos de investigación eran adecuados para medir la variable en estudio recomendando continuar con la fase de recolección de datos.

Experta 03: Lic. Silvia Lorena Alvarado Rueda (Docente Universidad de Huánuco); la experta recomendó reformular el ítem N° 07 que inicialmente estaba planteado de la siguiente forma: “La enfermera responde las preguntas que usted le realiza” por la siguiente afirmación: “La enfermera responde las preguntas que usted les realiza con palabras sencillas y fáciles

de comprender”; y que posteriormente se podía continuar con la siguiente fase de la investigación.

Experta 04: Med. Paola Morales Zapata (Medico Asistencial Hospital II EsSalud Huánuco); la experta consideró que los instrumentos eran adecuados para medir las variables en estudio, recomendando su aplicación en los pacientes.

Experta 05: Lic. Jesús Luna Arbildo (Enfermera Especialista en Cuidados Nefrológicos Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano); la experta recomendó reformular el ítem N° 05 de la escala de calidad de atención que inicialmente estaba planteada de la siguiente manera: “La enfermera se preocupa por su privacidad” por la siguiente proposición: “La enfermera se preocupa por cuidar de su privacidad durante la atención en el consultorio de hemodiálisis” y que posteriormente se podía continuar con la validación cuantitativa del instrumento de investigación.

Experto 06: Lic. Fidel Carlos Mateo (Enfermero Especialista en Cuidados Nefrológicos Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano); el experto recomendó reformular el ítem N° 08 de la escala de calidad de atención que inicialmente decía: “La enfermera le brinda confianza durante la atención en el consultorio” por la siguiente afirmación “La enfermera le brinda confianza durante la sesión de hemodiálisis”; y que luego se debía aplicar una propia piloto para estimar la confiabilidad del instrumento de investigación.

Experta 07: Lic. Diana Palma Lozano (Docente Universidad de Huánuco); la experta sugirió utilizar términos acordes a la realidad sociocultural de los pacientes para conseguir una mayor comprensión de las preguntas planteadas; recomendando modificar la pregunta N° 05 de la guía de entrevista de características generales que inicialmente estaba formulada de la siguiente manera ¿Cuál es su grado de instrucción? por la siguiente proposición ¿Cuál es su grado de escolaridad?; y también sugirió incrementar la pregunta ¿Cuánto tiempo lleva usted recibiendo tratamiento de hemodiálisis? en la guía de entrevista por ser un dato relevante en la problemática estudiada; y posteriormente era factible su aplicación en los pacientes en estudio.

- **Validez por consistencia interna (confiabilidad).**- Se aplicó una prueba piloto en el servicio de Medicina del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, considerando como muestra a 10 pacientes hospitalizados que aceptaron participar de esta prueba, los pacientes fueron: José Flores Berna, Marco Villa Torres; María Melgarejo Montes, Luzmila Nazario Calixto, Nancy Zambrano Sánchez, Elsa Retis Morales, Melissa Vega Martín, Fidel Ochoa Guerra, Marcelina Huaranga Salas y Miriam Delgado Arratea.

Respecto a la evaluación de los indicadores de la prueba piloto se obtuvieron los siguientes resultados: la tasa de no respuesta fue de 0%, la tasa de no respuesta por ítems fue de

0% y la tasa de abandono fue de 0%, y el tiempo promedio que se necesitó para la aplicación de cada instrumento de investigación fue de 25 minutos por cada paciente participante del estudio.

Posteriormente con los resultados obtenidos en la prueba piloto se determinó la confiabilidad del instrumento “Escala de Calidad de Atención”, con la aplicación de la prueba estadística del Alfa de Cronbach; obteniéndose un valor de confiabilidad de 0,852; resultado que demostró que este instrumento tenía un alto grado de confiabilidad validando su utilización en la ejecución del estudio de investigación.

3.3.2. Para la presentación de datos.

En la presentación de los resultados de la investigación se consideró el desarrollo de las siguientes etapas:

a) Autorización. - Se emitió un oficio dirigido al Director del Hospital Regional Hermilio Valdizán solicitando la autorización para la aplicación de los instrumentos de investigación en los pacientes de la Unidad Renal seleccionados como participantes del estudio.

b) Aplicación de instrumentos. - En esta etapa se realizaron los siguientes procedimientos:

- Se recogió la autorización emitida por el director del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano
- Se seleccionaron a los pacientes participantes del estudio.
- Se recolectaron los recursos materiales necesarios para la ejecución del trabajo de campo.

- Se realizó la validación cualitativa y cuantitativa de los instrumentos de investigación.
- Se programaron las fechas de recolección de datos en la muestra propiamente dicha.
- El día 03 de Diciembre del año 2018 se dio por inicio al proceso de recolección de datos del estudio de investigación.
- Se abordaron a los pacientes saludándolos cordialmente y explicándoles el propósito y objetivos de la investigación.
- Se solicitó la lectura y firma del consentimiento informado a cada uno de los pacientes en estudio.
- Se aplicaron los instrumentos de investigación en los pacientes participantes del estudio.
- Se agradeció a los pacientes por la colaboración brindada y nos retiramos de la institución para continuar con el procesamiento y análisis de los resultados obtenidos en esta investigación.
- El proceso de recolección de datos se realizó durante el periodo comprendido entre el 03 de Noviembre y 31 de Diciembre del año 2018.

c) Revisión de los datos. - Se examinaron críticamente los instrumentos de recolección de datos utilizados en el presente estudio; realizándose el control de calidad de cada uno de ellos para garantizar la representatividad de los resultados de la investigación.

d) Codificación de los datos. - Los resultados obtenidos fueron transformados en una base de códigos numéricos según las respuestas brindadas por los pacientes durante el proceso de

recolección de datos y considerando también las respuestas esperadas estandarizadas en el marco teórico correspondiente a la calidad de atención que brindan los profesionales de Enfermería en las unidades renales de los establecimientos de salud.

- e) Clasificación de los datos.** - Los resultados obtenidos fueron clasificados según el tipo de variable y su escala de medición,
- f) Procesamiento de los datos.** - Los resultados obtenidos fueron procesados inicialmente de manera manual mediante la elaboración de una base de datos en una hoja del Programa Excel 2013 donde se realizó la estimación del puntaje total y de las dimensiones en estudio, que luego fue trasladada al programa estadístico IBM SSPS Versión 23.0 para Windows; donde se realizó el procesamiento estadístico de los resultados obtenidos en la investigación.
- g) Plan de tabulación de datos.** - Los resultados fueron tabulados en cuadros de frecuencias y porcentajes para posteriormente realizar el análisis descriptivo correspondiente a la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería en la Unidad Renal de la institución en estudio.
- h) Presentación de datos-** Los resultados obtenidos fueron presentados en tablas académicas considerando los criterios de presentación de las Normas Vancouver según la variable analizada y sus dimensiones; que permitió realizar el análisis e interpretación pertinente de acuerdo al marco teórico sobre la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería en la Unidad Renal de la institución en estudio.

3.3.3. Para el análisis e interpretación de datos.

- a) **Análisis descriptivo.** - Se detallaron las características descriptivas inherente a la variable de estudio, considerando el tipo de variable y su escala de medición; por lo que el análisis descriptivo se realizó utilizando las medidas de cualitativas de frecuencias y proporciones por ser todas las variables analizadas en la investigación de tipo categóricas.
- b) **Análisis inferencial.** - En el análisis inferencial de los resultados del estudio se realizaron los siguientes pasos: se analizó cada una de las tablas presentadas inicialmente, comparando las frecuencias relativas identificadas sobre la percepción de los pacientes en estudio respecto a la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería; identificando aquellas categorías que inicialmente se diferenciaron y posteriormente se asociaron estadísticamente en la muestra en estudio.

Por consiguiente, para demostrar la presencia de diferencias estadísticamente significativas de la variable y dimensiones analizadas en esta investigación se realizó un análisis estadístico univariado donde se pusieron a prueba y contrastaron cada las hipótesis planteadas inicialmente en el estudio mediante la aplicación de la prueba no paramétrica de Chi Cuadrado de comparación de frecuencias para una sola muestra; considerando el valor de significancia estadística $p \leq 0,05$ como valor de referencia para aceptar la hipótesis de investigación; permitiendo con este

proceso formular las conclusiones finales derivadas de los resultados de la investigación.

c) Consideraciones éticas de la investigación.- Respecto a los aspectos éticos de la investigación, en el presente estudio se consideró la aplicación de la lectura y firma del consentimiento informado de cada uno de los pacientes del consultorio de la Unidad Renal participantes del estudio, promoviéndose su bienestar integral debido a que fue un estudio de tipo observacional; resaltándose también que la aplicación de las encuesta se realizó en forma anónima y que los resultados obtenidos fueron manejados confidencialmente con fines exclusivos de investigación, y que en todo momento se brindó justo, equitativo y empático a todos los participantes de la investigación.

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS

4.1. Procesamiento de datos.

4.1.1. Características generales de la muestra en estudio.

Tabla 01. Edad en años de los pacientes de la Unidad Renal del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano 2018.

Edad en años	Frecuencia	%
18 a 29	03	7,9
30 a 41	10	26,3
42 a 53	17	44,7
54 a 64	08	21,1
Total	38	100,0

Fuente. Guía de entrevista de características generales (Anexo 01).

En cuanto a la edad en años de los pacientes estudio, se encontró que 44,7% (17) tuvieron de 42 a 53 años; 26,3% (10) pertenecieron al grupo etáreo de 30 a 41 años; 21,1% (8) presentaron edades comprendidas entre los 54 y 64 años y 7,9% (3) tuvieron de 18 a 29 años de edad.

Tabla 02. Género de los pacientes de la Unidad Renal del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano 2018.

Género	Frecuencia	%
Masculino	22	57,9
Femenino	16	42,1
Total	38	100,0

Fuente. Guía de entrevista de características generales (Anexo 01).

Respecto al género de los pacientes participantes del estudio, se observó que la mayoría de encuestados pertenecieron al género masculino con 57,9% (22); mientras que el 42,1% (16) restante fueron del género femenino.

Tabla 03. Lugar de procedencia de los pacientes de la Unidad Renal del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano 2018.

Lugar de Procedencia	Frecuencia	%
Urbana	30	78,9
Rural	08	21,1
Total	38	100,0

Fuente. Guía de entrevista de características generales (Anexo 01).

En cuanto al lugar de procedencia de los pacientes participantes del estudio, se identificó que la mayoría de pacientes proceden de la zona urbana representando el 78,9% (30) de encuestados; y el 21,1% (8) restante procedieron de zonas rurales de la ciudad de Huánuco.

Tabla 04. Estado civil de los pacientes de la Unidad Renal del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano 2018.

Estado civil	Frecuencia	%
Soltero(a)	05	13,2
Casado(a)	12	31,6
Conviviente	18	47,4
Separado(a)	03	7,9
Total	38	100,0

Fuente. Guía de entrevista de características generales (Anexo 01).

En cuanto al estado civil de los pacientes en estudio, se identificó que la mayoría fueron convivientes, representando el 47,4% (18) de personas encuestadas; 31,6% (12) estuvieron casados(as); 13,2% (5) son solteros(as) y 7,9% (3) estuvieron separados (as) de sus parejas.

Tabla 05. Grado de instrucción de los pacientes de la Unidad Renal del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano 2018.

Grado de Instrucción	Frecuencia	%
Sin estudios	02	5,3
Primaria	07	18,4
Secundaria	17	44,7
Superior	12	31,6
Total	38	100,0

Fuente. Guía de entrevista de características generales (Anexo 01).

En relación al grado de instrucción de los pacientes en estudio, se halló que 44,7% (17) tuvieron nivel secundario; 31,6% (12) refirieron que cuentan con estudios superiores de nivel técnico o universitario respectivamente; 18,4% (7) manifestaron que tienen nivel primario y en menor proporción, 5,3%(2) expresaron que no tienen ningún grado de estudios.

Tabla 06. Religión de los pacientes de la Unidad Renal del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano 2018.

Religión	Frecuencia	%
Católica	26	68,4
Evangélica	12	31,6
Total	38	100,0

Fuente. Guía de entrevista de características generales (Anexo 01).

Respecto a la religión de los pacientes en estudio, se evidenció que 68,4% (26) de encuestados refirieron que profesan la religión católica; y 31,6% (12) manifestaron que son seguidores de la religión evangélica.

Tabla 07. Tiempo de tratamiento de hemodiálisis de los pacientes de la Unidad Renal del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano 2018.

Tiempo de Tratamiento	Frecuencia	%
Menos de 1 año	08	21,1
1 a 3 años	20	52,6
Más de 3 años	10	26,3
Total	38	100,0

Fuente. Guía de entrevista de características generales (Anexo 01).

En relación al tiempo de tratamiento de hemodiálisis en los pacientes en estudio, se halló que 52,6% (20) tienen de 1 a 3 años recibiendo el tratamiento; 26,3% (10) refirieron que llevan más de 3 años recibiendo tratamiento para su patología y 21,1% (8) señalaron que tienen menos de un año recibiendo el tratamiento de hemodiálisis en la unidad renal.

4.1.2. Percepción de los pacientes sobre la calidad de atención en la Unidad Renal.

Tabla 08. Percepción de los pacientes sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería de la Unidad Renal del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano 2018.

Calidad de Atención	Frecuencia	%
Buena	12	31,6
Regular	22	57,9
Mala	04	10,5
Total	38	100,0

Fuente: Escala de Calidad de Atención (Anexo 02).

Respecto a la percepción de los pacientes en estudio sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería de la Unidad Renal del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano se identificó que 57,9% (22) percibieron que la atención proporcionada fue de regular calidad; 31,6% (12) consideraron que la atención fue de buena calidad; y 10,5% (4) percibieron que la atención que brinda el profesional de Enfermería en la unidad renal fue de mala calidad.

Tabla 09. Percepción de los pacientes sobre la calidad de atención en la dimensión cuidado humano que brinda el profesional de Enfermería de la Unidad Renal del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano 2018.

Calidad de Atención Dimensión Cuidado Humano	Frecuencia	%
Buena	13	34,2
Regular	21	55,3
Mala	04	10,5
Total	38	100,0

Fuente: Escala de Calidad de Atención (Anexo 02).

Respecto a la percepción de los pacientes en estudio sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería de la Unidad Renal en la dimensión cuidado humano, se encontró que 55,3% (21) de pacientes percibieron que la atención fue de regular calidad; 34,2% (13) consideraron que la atención fue de buena calidad; y 10,5% (4) percibieron que la atención brindada en la unidad renal fue de mala calidad en esta dimensión.

Tabla 10. Percepción de los pacientes sobre la calidad de atención en la dimensión técnica – científica que brinda el profesional de Enfermería de la Unidad Renal del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano 2018.

Calidad de Atención Dimensión Técnica – Científica	Frecuencia	%
Buena	10	26,3
Regular	22	57,9
Mala	06	15,8
Total	38	100,0

Fuente: Escala de Calidad de Atención (Anexo 02).

En relación a la percepción de los pacientes en estudio sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería de la Unidad Renal en la dimensión técnica científica, se halló que 57,9% (22) percibieron que la atención fue de regular calidad; 26,3% (10) consideraron que la atención fue de buena calidad; y 15,8% (6) percibieron que la atención brindada en la unidad renal fue de mala calidad en esta dimensión.

Tabla 11. Percepción de los pacientes sobre la calidad de atención en la dimensión relaciones interpersonales que brinda el profesional de Enfermería de la Unidad Renal del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano 2018.

Calidad de Atención Dimensión Relaciones Interpersonales	Frecuencia	%
Buena	15	39,5
Regular	20	52,6
Mala	03	7,9
Total	38	100,0

Fuente: Escala de Calidad de Atención (Anexo 02).

En cuanto a la percepción de los pacientes en estudio respecto a la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería de la Unidad Renal en la dimensión relaciones interpersonales, se evidenció que 52,6% (20) de pacientes percibieron que la atención fue de regular calidad; 39,5% (15) consideraron que la atención fue de buena calidad; y 7,9% (3) percibieron que la atención brindada en la unidad renal fue de mala calidad en esta dimensión.

Tabla 12. Percepción de los pacientes sobre la calidad de atención en la dimensión entorno físico que brinda el profesional de Enfermería de la Unidad Renal del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano 2018.

Calidad de Atención Dimensión Entorno Físico	Frecuencia	%
Buena	10	26,3
Regular	23	60,5
Mala	05	13,2
Total	38	100,0

Fuente: Escala de Calidad de Atención (Anexo 02).

En relación a la percepción de los pacientes en estudio sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería de la Unidad Renal en la dimensión entorno físico, se identificó que 60,5% (23) de pacientes percibieron que la atención fue de regular calidad; 26,3% (10) consideraron que la atención fue de buena calidad; y 13,2% (5) percibieron que la atención brindada en la unidad renal fue de mala calidad en esta dimensión.

4.2. Contrastación y pruebas de hipótesis.

Tabla 13. Comparación de frecuencias observadas respecto a la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería de la Unidad Renal del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano 2018.

Calidad de Atención	Frecuencia	%	Frecuencia esperada	Prueba Chi Cuadrado (X ²)	Significancia (Valor p)
Buena	12	31,6	65,7	12,842	0,002
Regular	22	57,9	65,7		
Mala	04	10,5	65,7		
Total	38	100,0			

Fuente: Escala de Calidad de Atención (Anexo 02).

Respecto a la percepción de los pacientes en estudio sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería de la Unidad Renal se identificó que 57,9% (22) percibieron que la atención brindada fue de regular calidad; 31,6% (12) consideraron que la atención fue de buena calidad; y 10,5% (4) percibieron que la atención brindada por el profesional de Enfermería en la Unidad Renal fue de mala calidad.

Al realizar el análisis inferencial mediante la aplicación de la prueba del Chi Cuadrado de comparación de frecuencias se obtuvo un valor de Chi Cuadrado de 12,842; y se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre las frecuencias observadas $P = 0,002$); observándose que predominaron los pacientes que percibieron que la atención brindada por el profesional de Enfermería de la Unidad Renal fue de regular calidad; por ello, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación en esta investigación.

Tabla 14. Comparación de frecuencias observadas respecto a la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención en la dimensión cuidado humano que brinda el profesional de Enfermería de la Unidad Renal del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano 2018.

Calidad de Atención Cuidado Humano	Frecuencia	%	Frecuencia esperada	Prueba Chi Cuadrado (χ^2)	Significancia (Valor p)
Buena	13	34,2	12,7	11,421	0,003
Regular	21	55,3	12,7		
Mala	04	10,5	12,7		
Total	38	100,0			

Fuente: Escala de Calidad de Atención (Anexo 02).

Respecto a la percepción de los pacientes en estudio sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería en la dimensión cuidado humano, se encontró que 55,3% (21) percibieron que la atención fue de regular calidad; 34,2% (13) señalaron que la atención fue de buena calidad; y 10,5% (4) percibieron que la atención brindada en la Unidad Renal fue de mala calidad en esta dimensión.

Al realizar el análisis inferencial mediante la aplicación de la prueba del Chi Cuadrado de comparación de frecuencias se obtuvo un valor de Chi Cuadrado de 11,421; y se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre las frecuencias observadas $P = 0,003$; observándose que predominaron los pacientes que percibieron que la atención brindada por el profesional de Enfermería de la Unidad Renal en la dimensión cuidado humano fue de regular calidad; por ello, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación en esta dimensión.

Tabla 15. Comparación de frecuencias observadas respecto a la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención en la dimensión técnica científica que brinda el profesional de Enfermería de la Unidad Renal del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano 2018.

Calidad de Atención Técnica Científica	Frecuencia	%	Frecuencia esperada	Prueba Chi Cuadrado (X^2)	Significancia (Valor p)
Buena	10	26,3	12,7	10,497	0,004
Regular	22	57,9	12,7		
Mala	06	15,8	12,7		
Total	38	100,0			

Fuente: Escala de Calidad de Atención (Anexo 02).

En cuanto a la percepción de los pacientes en estudio sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería en la dimensión técnica científica, se identificó que 57,9% (22) percibieron que la atención fue de regular calidad; 26,3% (10) consideraron que la atención fue de buena calidad; y 15,8% (6) percibieron que la atención brindada en la Unidad Renal fue de mala calidad.

Al realizar el análisis inferencial mediante la aplicación de la prueba del Chi Cuadrado de comparación de frecuencias se obtuvo un valor de Chi Cuadrado de 10,497 y se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre las frecuencias observadas ($P = 0,004$); observándose que predominaron los pacientes que percibieron que la atención brindada por el profesional de Enfermería de la Unidad Renal en la dimensión técnica científica fue de regular calidad; por ello, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación en esta dimensión.

Tabla 16. Comparación de frecuencias observadas respecto a la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención en la dimensión relaciones interpersonales que brinda el profesional de Enfermería de la Unidad Renal del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano 2018.

Calidad de Atención Relaciones Interpersonales	Frecuencia	%	Frecuencia esperada	Prueba Chi Cuadrado (X²)	Significancia (Valor p)
Buena	15	39,5	12,7	12,053	0,002
Regular	20	52,6	12,7		
Mala	03	7,9	12,7		
Total	38	100,0			

Fuente: Escala de Calidad de Atención (Anexo 02).

En relación a la percepción de los pacientes en estudio sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería de la Unidad Renal en la dimensión relaciones interpersonales, se evidenció que 52,6% (21) de pacientes percibieron que la atención fue de regular calidad; 39,5% (15) consideraron que la atención fue de buena calidad; y 7,9% (3) percibieron que la atención brindada fue de mala calidad en esta dimensión.

Al realizar el análisis inferencial mediante la aplicación de la prueba del Chi Cuadrado de comparación de frecuencias se obtuvo un valor de Chi Cuadrado de 12,053 y se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre las frecuencias observadas ($P = 0,002$); observándose que predominaron los pacientes que percibieron que la atención brindada por el profesional de Enfermería de la Unidad Renal en la dimensión relaciones interpersonales fue de regular calidad; por ello, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación en esta dimensión.

Tabla 17. Comparación de frecuencias observadas respecto a la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención en la dimensión entorno físico que brinda el profesional de Enfermería de la Unidad Renal del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano 2018.

Calidad de Atención Entorno Físico	Frecuencia	%	Frecuencia esperada	Prueba Chi Cuadrado (X ²)	Significancia (Valor p)
Buena	10	26,3	12,7	13,632	0,001
Regular	23	60,5	12,7		
Mala	05	13,2	12,7		
Total	38	100,0			

Fuente: Cuestionario de labor educativa de Promoción de la Salud (Anexo 02).

En relación a la percepción de los pacientes en estudio sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería de la unidad Renal en la dimensión entorno físico, se identificó que 60,5% (23) de pacientes percibieron que la atención fue de regular calidad; 26,3% (10) consideraron que la atención fue de buena calidad; y 13,2% (5) percibieron que la atención brindada en la unidad renal fue de mala calidad en esta dimensión.

Al realizar el análisis inferencial mediante la aplicación de la prueba del Chi Cuadrado de comparación de frecuencias se obtuvo un valor de Chi Cuadrado de 13,632 y se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre las frecuencias observadas ($P = 0,001$); observándose que predominaron los pacientes que percibieron que la atención brindada por el profesional de Enfermería de la Unidad Renal en la dimensión entorno físico fue de regular calidad; por ello, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación en esta dimensión.

CAPÍTULO V

5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. Constrastación de los resultados.

El estudio respecto a la percepción de los pacientes acerca de la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería en la Unidad Renal del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano 2018, realizado en el Centro Poblador Menor de la Esperanza, distrito de Amarilis, provincia y departamento de Huánuco, evidenció mediante la aplicación de la prueba no paramétrica del Chi Cuadrado de comparación de frecuencias para una sola muestra (X^2) que el 57,9% de pacientes percibieron que la calidad de atención fue de nivel regular, 31,6% consideraron que fue buena y 10,5% señalaron que fue mala, siendo este resultado estadísticamente predominante [$X^2 = 12,842$ y $p = 0,002$] permitiendo rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación en los resultados del presente estudio.

Estos resultados son similares a los encontrados por Castro y Cadena²⁹, quienes en su investigación también establecieron que la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería a los pacientes con patología renales fue de nivel regular; enfatizando que la calidad de atención asistencial en salud propicia que los paciente consigan un mejor afrontamiento de su enfermedad y en una mejora de su calidad de vida en el contexto biopsicosocial, como también se ha podido hacer evidente en esta investigación pues la mayoría de pacientes percibieron que la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería fue de nivel regular en el ámbito de estudio.

Por su parte Martínez³⁰ concluyó que la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería influye de positivamente en la capacidad de afrontamiento de los pacientes con insuficiencia renal; señalando que los pacientes que perciben que son tratados con respeto y empatía son aquellos que colaboran activamente durante el tratamiento de hemodiálisis, permitiendo la consecución de los objetivos asistenciales, que es similar a lo presentado en los resultados de esta investigación.

Al respecto Martínez y Acosta²⁴ mencionan que para garantizar la calidad de atención de Enfermería en las unidades renales de los establecimientos de salud es indispensable que los profesionales de Enfermería reflexionen respecto a sus valores y actitudes éticas en la prestación de cuidados asistenciales, permitiendo que brinden un trato de calidad del paciente que redundarán en la satisfacción de los pacientes hospitalizados; que también se ha identificado en esta investigación, pues los pacientes percibieron que la calidad de atención de Enfermería fue regular un porcentaje relativamente mayoritario.

En esta perspectiva, Barrueta³² resalta que la calidad de atención de Enfermería es un elemento diferenciador del desempeño laboral del profesional de Enfermería, estableciendo que es indispensable mejorar la calidad de atención que se brinda en las unidades de hemodiálisis para mejorar la percepción de los pacientes en el proceso terapéutico; que también se ha identificado en esta investigación; pues la mayoría de pacientes consideraron que la calidad de Enfermería fue de nivel regular.

Huamán³³ también concordó en establecer que la calidad de atención de Enfermería constituye un aspecto fundamental para conseguir mejorar la percepción de los pacientes respecto satisfacción de sus necesidades en el tratamiento de las patologías renales, que refuerzan los resultados del presente estudio.

En esta perspectiva Pérez y Pérez²⁵ resaltaron la importancia de mejorar los niveles de la calidad de atención asistencial que brindan los profesionales de Enfermería durante la terapia de hemodiálisis; estableciendo que la mayoría de pacientes que percibieron que la calidad de atención fue regular porque alcanzaban mejores puntuaciones en las dimensiones de relaciones interpersonales y entorno físico y menores puntuaciones en las dimensiones de proceso técnico y cuidado humano, que también se ha observado en el desarrollo de esta investigación.

Por su parte Carmona³⁵ establece que para humanizar la asistencia prestacional en los cuidados de Enfermería es necesario que los profesionales de Enfermería pongan en práctica diversos principios referidos al apoyo físico, psicológico, espiritual y social para brindar una atención de calidad en los cuidados de Enfermería, que se asemeja a lo presentado en este estudio.

En esta línea Rodríguez¹⁹ en su estudio de investigación también concluyó que la mayoría de pacientes tuvieron una percepción medianamente favorable sobre el cuidado humanizado que brinda la enfermera en la unidad de hemodiálisis, recomendando la aplicación de protocolos asistenciales en la atención que se brinda a los pacientes

para que estos tengan una percepción positiva de la atención en salud, que también se ha demostrado en los resultados de esta investigación.

En esta perspectiva Lozano, Palomino y Verde³⁶ también enfatizaron que se deben estandarizar protocolos de intervención que permitan mejorar la calidad de atención que brindan los profesionales de Enfermería, permitiendo que los pacientes que repercutan positiva sobre la atención de salud y tengan un adecuado afrontamiento de su proceso patológico, como también se ha presentado en esta investigación.

Estos resultados demuestran que aún hay aspectos por mejorar en la atención que brindan los profesionales de Enfermería de la Unidad Renal del Hospital Hermilio Valdizán Medrano respecto al cuidado humano, proceso técnico científico, interrelaciones personales y entorno físico que permitan mejorar los niveles de calidad de prestación asistencial durante las sesiones de terapia de hemodiálisis; siendo primordial que los profesionales de Enfermería continúen capacitándose y empoderándose en brindar cuidados de calidad a los pacientes con patologías renales que se encuentran a su cargo, con altos estándares de calidad que repercutan de manera favorable en su percepción y satisfacción del paciente con la atención brindada en la unidad renal de esta institución hospitalaria.

Finalmente, el estudio realizado pone en evidencia la percepción de una regular calidad en la atención que brinda el profesional de enfermería a los pacientes de la Unidad Renal de la institución en estudio, que en cierta medida resulta alentador, pero es indispensable que se continúe investigando respecto a la calidad de atención de

Enfermería como eje central del desempeño de esta profesión asistencial, con el propósito de tener una mejor perspectiva de la situación de esta problemática en los establecimientos de salud de nuestra región; y mediante ello proponer medidas de intervención y estrategias encaminadas a promover la calidad del cuidado de Enfermería, como eje trascendental para optimizar los niveles de calidad en el contexto asistencial y conseguir la más alta satisfacción de los pacientes durante el afrontamiento y tratamiento de las patologías renales crónicas.

.

CONCLUSIONES

Luego de realizado el presente trabajo de investigación, se llegaron a las siguientes conclusiones:

- ❖ En general, 57,9% de pacientes encuestados perciben que la atención que brinda el profesional de Enfermería de la Unidad Renal del Hospital Regional Hermilio Valdizán es de regular calidad; siendo este resultado estadísticamente predominante [$X^2 = 12,842$ y $p = 0,002$].
- ❖ En la dimensión cuidado humano; 55,3% de pacientes encuestados refieren que la atención que brinda el profesional de Enfermería en esta dimensión es de regular calidad; siendo este resultado estadísticamente predominante [$X^2 = 11,421$ y $p = 0,003$].
- ❖ En la dimensión técnica científica; 57,9% de pacientes encuestados refieren que la atención que brinda el profesional de Enfermería en esta dimensión es de regular calidad; siendo este resultado estadísticamente predominante [$X^2 = 10,497$ y $p = 0,004$].
- ❖ En la dimensión relaciones interpersonales; 57,9% de pacientes encuestados refieren que la atención que brinda el profesional de Enfermería en esta dimensión es de regular calidad; siendo este resultado estadísticamente predominante [$X^2 = 12,053$ y $p = 0,002$].
- ❖ Y, por último, en la dimensión entorno físico; 60,5% de pacientes encuestados refieren que la atención que brinda el profesional de Enfermería en esta dimensión es de regular calidad; siendo este resultado estadísticamente predominante [$X^2 = 13,632$ y $p = 0,001$].

RECOMENDACIONES

A los Enfermeros Investigadores:

- Continuar realizando investigaciones relacionadas a la calidad de atención de Enfermería en los servicios de hospitalización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano y otras instituciones de salud que permitan corroborar los resultados de esta investigación.
- Realizar estudios cuasi experimentales donde se evalúen la efectividad de las intervenciones de Enfermería en la mejora de la percepción de la calidad de atención de Enfermería en pacientes con patologías renales.
- Se recomienda realizar investigaciones relacionados a los hábitos alimenticios y estilos de vida saludables como medidas esenciales para prevenir la insuficiencia renal crónica en pacientes con patologías renales.

A la Universidad de Huánuco.

- Promover como parte de la responsabilidad institucional la implementación de una Segunda Especialidad en Nefrología para enfermeras considerando que es un campo de acción novedoso y por ser necesario el incremento de esta especialidad para la atención de pacientes en la perspectiva de conclusión de la obra del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Nivel 3-1.

Al Director del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano.

- Socializar los resultados de la investigación con todos los profesionales de Enfermería que laboran en la Unidad Renal de esta institución, para que conozcan sobre esta problemática y se involucren en la implementación de propuestas orientadas a mejorar la calidad de atención que se brindan a los pacientes en el contexto asistencial.

- Coordinar con la jefatura de Enfermería y los responsables del programa de gestión de la calidad la implementación de políticas institucionales de evaluación permanente de la calidad de atención que brindan los profesionales de Enfermería de esta institución.

Al responsable de Gestión de la Calidad del Hospital Hermilio Valdizán.

- Evaluar de manera permanente la percepción de los pacientes respecto a la calidad de atención que brindan los profesionales de Enfermería en la institución; que permitan implementar estrategias institucionales orientadas a mejorar la calidad de atención de Enfermería que se brindan a los pacientes en la Unidad Renal y los servicios de hospitalización.
- Implementar un Programa de Calidad de Atención en Salud, donde se promueva la calidad de atención de Enfermería como aspecto fundamental en el tratamiento, recuperación y rehabilitación del estado de salud de los pacientes en el contexto asistencial

A la Jefatura de la Unidad Renal del Hospital Hermilio Valdizán Medrano.

- Reforzar las competencias de los profesionales de Enfermería para que practiquen el respeto, la empatía y la comunicación asertiva en la atención que brindan a los pacientes que acuden a recibir tratamiento en la Unidad Renal.
- Estandarizar protocolos de atención de Enfermería en la Unidad Renal basados en la práctica del cuidado humano, la mejora de la interrelación enfermera paciente y del entorno físico como aspectos esenciales para mejorar la calidad de atención a los pacientes durante la hemodiálisis.
- Realizar reuniones con los profesionales de Enfermería que laboran en la Unidad Renal donde se propongan medidas de intervención encaminadas

a promover la práctica del cuidado humanizado en la atención brindada a los pacientes con patologías renales.

A los profesionales de Enfermería de la Unidad Renal del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano.

- Brindar un trato amable, respetuoso, cortés y empático a los pacientes que reciben tratamiento en la Unidad Renal, priorizando la práctica del cuidado humanizado de Enfermería como eje fundamental en la mejora de la calidad de atención que se brinda a los pacientes durante el proceso terapéutico.
- Continuar capacitándose y empoderándose en brindar una atención de calidad de los pacientes para mejorar la percepción y satisfacción de los mismos con los cuidados brindados durante las sesiones de hemodiálisis.
- Propiciar la mejora continua de la calidad de atención que se brinda a los pacientes de la Unidad mediante el cuidado humanizado y el fortalecimiento de la interrelación profesional de Enfermería – paciente como aspectos fundamentales para mejorar la calidad de la prestación asistencial en el tratamiento de los pacientes con patologías renales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Prieto G. Humanización del Cuidado de Enfermería. Boletín Ética y Enfermería Asociación Colombiana de Facultades de Enfermería 2000; 4(1): 5 – 7.
2. Ángel Z, Duque G, Tovar D. Cuidados de enfermería en el paciente con enfermedad renal crónica en hemodiálisis: una revisión sistemática. Enfermería Nefrológica 2016; 19(3): 202 – 213.
3. Fhon S, Córdova R, Villanueva V. Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público. [Tesis para obtener el título de Licenciada en enfermería]. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas; 2015.
4. Bardales P. Evaluación de la calidad del servicio percibido por los pacientes del Centro de Salud Mórrope Periodo Noviembre - Diciembre 2013. [Tesis para optar el título de Licenciado en Administración] Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2013.
5. Cárdenas S. Nivel de satisfacción del usuario acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en sala de operaciones del Hospital San Juan de Lurigancho. 2016. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería] Lima Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2017.
6. Guizado A. Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el banco de sangre del Hospital Nacional Cercado de Lima, 2016. [Tesis para optar el grado académico de Magister en Gestión de los Servicios de Salud] Lima: Universidad César Vallejo; 2016.
7. Cubas J, Guerra M, Parco R. Satisfacción con el cuidado enfermero que recibe el adulto mayor hospitalizado en un Hospital Nacional de Lima, 2016. [Tesis para optar el título de Licenciada en Enfermería] Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2017.
8. Mora L. Los principios éticos y bioéticos aplicados a la calidad de la atención en Enfermería. Revista Cubana de Oftalmología. 2015; 28(2): 228-233
9. Puma L, Pandía D. Percepción del paciente hospitalizado sobre el cuidado humanizado que brinda el profesional de Enfermería en los Hospitales de Apoyo, Ilave y San Juan De Dios – Ayaviri Puno, 2013. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería] Puno: Universidad Nacional del Altiplano; 2014.
10. Monchón P, Montoya Y. Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, servicio de emergencia. Hospital III EsSalud Chiclayo [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en

Enfermería] Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2013.

11. Allport F. El problema de la percepción. 10ma Edición. Buenos Aires: Nueva Visión; 2012.
12. Lizarzabal M, Añez M, Romero G. La Satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio de gastroenterología: Hospital Universitario de Maracaibo. [Tesis de Licenciatura] Venezuela: Universidad Central de Venezuela; 2006.
13. Ortiz A. Calidad del cuidado de Enfermería. [Internet] [Consultado 23 de Enero del 2019] Disponible en: [http://toneudea.edu.co/revista/sep2001/calidad % RD del 20 cuidado](http://toneudea.edu.co/revista/sep2001/calidad%20RD%20del%20cuidado).
14. Organización Mundial de la Salud. Iniciativas OMS en calidad en salud. [Internet] [Consultado 04 de Mayo del 2017] Disponible en: <http://www.calidadensalud.org.ar/Biblioteca/VELASQUEZ.pp>
15. Pérez J. Sistemas de Salud en América Latina: entre aciertos y desaciertos Omnia 2015; 8 (1): 148 – 162.
16. Medina M, Esquicha A. Grado de satisfacción de los pacientes asegurados hospitalizados en la Clínica Virgen de las Mercedes, Hospital Militar de Lima. Rev Enferm Herediana. 2016; 6(2):96-106
17. Zúñiga C, Müller H, Flores M. Prevalencia de enfermedad renal crónica en centros urbanos de atención primaria. Rev. Méd. Chile 2013; 139(9): 35 – 42.
18. Costa M, Pinheiro M, Medeiros S, Costa R, Cossi M. Calidad de vida en pacientes con insuficiencia renal crónica en hemodiálisis. Enferm. Glob. [Internet]. 2016 Jul [Consultado 10 de Febrero del 2019] ; 15(43): 59-73. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412016000300003&lng=es.-106
19. Rodríguez A. Percepción del paciente ambulatorio en terapia de hemodiálisis sobre el cuidado humanizado de la enfermera en una Institución de Salud 2014. [Tesis para optar el I Título profesional de Licenciada en Enfermería] Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015.
20. Sánchez J. Calidad de vida en pacientes con insuficiencia renal crónica en hemodiálisis en el Hospital Jorge Reátegui Delgado EsSalud - Piura en el periodo Diciembre 2013 – Febrero 2014. [Tesis para optar el título de Médico Cirujano] Piura: Universidad Privada Antenor Orrego; 2014.
21. Ministerio de Salud. Análisis de la situación de la enfermedad renal crónica en el Perú 2017. Lima: MINSA; 2017.

22. Campos C, Córdova A, Pisfil X. Efectividad de la intervención educativa de Enfermería en el autocuidado de pacientes en hemodiálisis de un Hospital Público. [Tesis para optar el título de Especialista en Enfermería en Cuidados Nefrológicos] Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2018.
23. Sifuentes O. Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía Hospital Regional Docente de Trujillo. [Tesis para optar el grado académico de Maestra en Salud Pública con Mención en Gerencia y Políticas Públicas] Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2016.
24. Martínez Y. Acosta M. Calidad de la atención de enfermería en el Departamento de Hemodiálisis del Policlínico “Giraldo Aponte Fonseca”. MEDISAN 2016; 20(7): 954 – 963.
25. Pérez M, Pérez Y. Percepción del paciente ambulatorio sobre el cuidado humanizado que brinda la enfermera en la terapia de hemodiálisis en una Institución de Salud de Chiclayo. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería] Pimentel: Universidad Señor de Sipán; 2017.
26. Casimiro Z. Calidad de cuidados humanizados que brinda el profesional de enfermería en los servicios de hospitalización de un Hospital Público de Huánuco. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería] Huánuco: Universidad de Huánuco; 2016.
27. Arias M. La ética y humanización del cuidado de enfermería. Bogotá: Tribunal Nacional Ético de Enfermería; 2007.
28. Perú. Ministerio de Salud. Norma Técnica de Auditoria de la Calidad de Atención en Salud. NT N° 029-MINSA/DGSP- V.01. 2005. Lima: El Ministerio; 2005
29. Castro E, Cadena G. Dimensiones de la satisfacción del paciente con insuficiencia renal crónica respecto a la calidad del cuidado de Enfermería. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc. 2017; 25(4):271 – 278.
30. Martínez D. Percepción de los usuarios externos en la atención brindada en el servicio de hemodiálisis del Hospital Escuela Tegucigalpa, Honduras. [Tesis para optar al grado de Maestra en Salud Pública] Honduras: Universidad Nacional Autónoma de Honduras; 2016.
31. Castillo L. Percepción de los usuarios sobre la atención recibida en la Unidad de Hemodiálisis del Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia. [Tesis para optar el grado de Magister en Gerencia de Salud] San José: Instituto Centroamericano de Administración Pública; 2014.
32. Barrueta M. Percepción del paciente con tratamiento de hemodiálisis sobre el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en

- el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Junio 2017. [Tesis para optar el título de Licenciada en Enfermería] Lima: Universidad Privada San Juan Bautista; 2018.
33. Huamán L. Percepción del cuidado de Enfermería en pacientes con enfermedad renal crónica sometidos a hemodiálisis en el Hospital Augusto Hernández Mendoza – EsSalud Ica. [Tesis Para obtener el Título Profesional de Segunda Especialidad en Enfermería con mención en Nefrología] Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín; 2018.
 34. Seclén M. Calidad del cuidado de enfermería en pacientes del programa de atención domiciliaria del Hospital II-1 EsSalud Ilo. Diciembre 2016. [Tesis para optar el título de Licenciada en Enfermería] Moquegua: Universidad José Carlos Mariátegui, 2017.
 35. Carmona J. Percepción de los pacientes sobre la calidad del cuidado del profesional de Enfermería en el servicio de Cirugía General. Hospital Regional De Cajamarca - 2015. [Tesis para optar el grado de Maestro en Ciencias] Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca; 2016.
 36. Lozano S, Palomino H, Verde L. Calidad del cuidado humanizado brindada por el profesional de enfermería y satisfacción percibida por el paciente del Hospital Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco –2018. [Tesis para optar el título profesional de Licenciado(a) en Enfermería] Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizán; 2018.
 37. Barrera K. Calidad del cuidado que brinda el personal de enfermería y satisfacción del usuario en el Centro de Hemodiálisis del Hospital Hermilio Valdizán Medrano. [Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Enfermería] Huánuco: Universidad de Huánuco; 2015.
 38. Watson, J. La filosofía y ciencia del cuidado Humano. Estados Unidos: Mc Graw Hill; 2008.
 39. Watson J. Ciencia Humana y cuidado humano: una teoría de Enfermería. New York, National League Fomursing. 1988.
 40. Guerrero R, Meneses M, De la Cruz M. Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de Medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Lima - Callao, 2015. Rev Enferm Herediana. 2016; 9(2):133 – 142.
 41. Rivera L, Triana A. Cuidado humanizado de enfermería: visibilizando la teoría y la investigación en la práctica, en la Clínica del Country. Av. Enferm, 2007; 10(4):15 21.
 42. Andamayo M, Orosco G, Torres Y. Cuidado humanizado de la enfermera según la teoría de Watson, En pacientes del servicio de Emergencia del Hospital Arzobispo Loayza 2017. [Tesis para optar el título de

- Especialista en Enfermería en Emergencias y Desastres] Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2017.
43. Ceballos P. Desde los ámbitos de enfermería analizando el cuidado humanizado. *Ciencia y Enfermería*. 2010; 16(1): 31 – 35.
 44. Peplau H. Teoría de las relaciones interpersonales en Enfermería. En: Maerriner T. Modelos y teorías de enfermería, 6° ed. España: Elsevier – Mosby; 2007.
 45. Guevara L. Calidad de la interrelación enfermera – paciente según la teoría de Peplau en los servicios de Cirugía del Hospital Nacional Dos de Mayo – 2004. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería] Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2005.
 46. Ballón Y, Escalante Y, Huerta M. Relacion enfermera-paciente según la teoría de Hildegard Peplau en el servicio de Centro Quirúrgico de un Hospital Nacional. [Tesis para optar el grado de Especialistas en Centro Quirúrgico Especializado.
 47. Hidalgo R. Nivel de Satisfacción del usuario de Santa Inmaculada Centro de Diálisis SAC – Piura 2015, [Tesis para optar el título de Licenciada en Ciencias Administrativas] Piura: Universidad Nacional de Piura; 2015.
 48. Goicochea E. Características clínico – epidemiológicas de la Enfermedad Renal Crónica en pacientes con Hipertensión Arterial y/o Diabetes Mellitus. Lima: EsSalud; 2008.
 49. Miyahira J. Insuficiencia renal. [Internet] [Consultado 08 de Febrero del 2019] Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rmh/v14n1/v14n1tr1>
 50. Abinzano L. Insuficiencia renal aguda. Internet] [Consultado 08 de Febrero del 2019] Disponible en: <http://www.cfnavarra.es/salud/PUBLICACIONES/Libro%20electronico%20de%20temas%20de%20Urgencia/8.Nefrologicas/Insuficiencia%20renal%20aguda.pdf>.
 51. Torres C. Insuficiencia renal crónica. [Internet] [Consultado 08 de Febrero del 2019] Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rmh/v14n1/v14n1e.pdf>.
 52. Castaño I, Slon F, García N. Estudios de función renal: función glomerular y tubular. *Análisis de la orina. NefroPlus* 2009; 2(1):17-30.
 53. Di Gioia. Medida de la función renal en pacientes con insuficiencia renal crónica terminal. [Internet] [Consultado 08 de Febrero del 2019] Disponible en: https://www.renal.org.ar/recursos/recursos_nef_clinica_3_insuficiencia_cronica_1_5.php.

54. Cabrera S. Definición y clasificación de los estadios de la enfermedad renal crónica. Prevalencia. Claves para el diagnóstico precoz. Factores de riesgo de enfermedad renal crónica. *Nefrología* 2004; 24(6): 27 – 34.
55. Hurtado B. Manejo de la enfermedad renal crónica. [Internet] [Consultado 08 de Febrero del 2019] Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rspmi/v19n2/a05v19n2.pdf>
56. Abboud H, Henrich W. Enfermedad renal crónica en estadio IV. *Engl J Med* 2010; 362:56 – 65.
57. Jenkins K. Enfermedad renal crónica: estadios 4 y 5. Madrid: Mc Graw Hill; 2008.
58. Pereira J, Boada L, Peñaranda D, Torrado Y. Diálisis y hemodiálisis. Una revisión actual según la evidencia. Colombia: Guadecon; 2005.
59. Piaskowski P. Internet]. [Consultado 07 de Febrero del 2019]. Disponible en: http://www.http://theific.org/wp-content/uploads/2014/08/Spanish_ch19_PRESS.pdf.
60. Allport F. El problema de la percepción. 10ma Edición. Buenos Aires: Nueva Visión; 2012.
61. Barthey, S. Principios de percepción. 8va Edición. México DF: Trillas; 2011.
62. Ortega R. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería según la opinión del paciente y la enfermera. [Tesis de Enfermería] México: Universidad de Veracruz; 2011.
63. Day R. Psicología de la Percepción Humana. 9na Edición. México. Limusa; 2013.
64. Arias C. Enfoques teóricos sobre la percepción. [Internet]. [Consultado 23 de Setiembre del 2018]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4907017.pdf>.
65. García L. Percepción de los pacientes sobre el cuidado de enfermería en Base a la tipología de las 21 necesidades según Faye Abdellah-servicio de medicina de un Hospital Nacional. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015.
66. Atkinson L. Percepción del cuidado de enfermería. [Internet] [Consultado 24 de Diciembre del 2017] Disponible en: <http://www.buenastareas.com/materias/proceso-de-atenciondeenfermeria-segun-leslie-atkinson/0>
67. Torres C. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados. *Av. Enferm*, 2010; 28(2): 98 – 110.

68. Verástegui M. Significado del cuidado de enfermería otorgado por las enfermeras de un servicio de cirugía de un hospital de Chiclayo 2012. [Tesis para optar el grado de Doctor en Enfermería] Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2014.
69. Suñol R. La calidad de la atención. [Internet]. [Consultado 07 de Febrero del 2019]. Disponible en: http://www.coordinadoraprofunds.org/docs/214/rosa_sunol.pdf.
70. Mompert M. Administración de los servicios de Enfermería. 3ra Edición, Barcelona: Masón Salvat; 2003.
71. Donabedian A. Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad. Salud Pública Méx; 2002; 42 (5): 238 – 243.
72. Porra J. Aplicación de los principios bioéticos en la calidad de la atención de Enfermería [Internet] [Consultado 2016 Febrero 27] Disponible en: http://scieloprueba.sld.cus.scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086403192001000200011&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt.
73. Maerriner T. Modelos y teorías de enfermería, 6° ed. España: Mosby; 2007.
74. Leininger M. Teoría de la diversidad y la universalidad. En: Maerriner T. Modelos y teorías de enfermería. Sexta Edición: Mosby; 2007.
75. Sánchez G, Martínez P, Galicia P. La calidad de la atención interpersonal de Enfermería. [Internet] [Consultado 07 de Febrero del 2018] Disponible en: http://hgm.salud.gob.mx/descargas/pdf/enfermería/arti_17.pdf.
76. Puma Y, Villena H. Evaluación de la calidad de atención percibido por los pacientes del servicio de Oncohematología del Hospital Base Carlos Alberto Seguí Escobedo EsSalud Arequipa 2016. [Tesis para obtener el Título Profesional de Segunda Especialidad en Promoción de la Salud y Terapia Familia] Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín; 2016.
77. Valles B. Satisfacción del paciente post operado respecto a la calidad de cuidados que brinda el profesional de Enfermería en el servicio de Cirugía del Hospital Regional Hermilio Valdizán – Huánuco 2016. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería] Huánuco: Universidad de Huánuco; 2016.
78. Chilquillo A. Calidad del cuidado de enfermería percibida por el adulto mayor. Hospital San Juan de Lurigancho, 2017. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería] Lima: Universidad César Vallejo 2017.
79. Cochachi S, Inga T. Satisfacción del usuario y los cuidados de Enfermería en el servicio de Oncología del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé – EsSalud, Huancayo 2014. [Tesis para optar el título

profesional de Licenciada en Enfermería] Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú; 2014.

80. Pongo A. Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el Servicio de Emergencia en el Hospital CCJ. EsSalud-Tumbes, 2008. [Tesis para optar el título de Licenciada en Enfermería] Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2009.
81. Kozier B. Fundamentos de Enfermería. 6ta Ed. Madrid: Mc Graw Hill Interamericana; 2008.
82. Borré Y. Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla. [Tesis para optar el grado Maestría en Administración en Servicios de Salud]. Bogotá, Colombia: Universidad Nacional de Colombia; 2013.
83. Pinar E. Cuidados de enfermería en pacientes con enfermedad renal crónica en fase aguda. [Tesis para optar el grado de Licenciada en Enfermería] España: Universidad Católica de Murcia; 2014.

.

.



ANEXO 01
MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES														
Problema general: ¿Cuál es la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería de la Unidad Renal del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano 2018?	Objetivo general: Determinar la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería de la Unidad Renal del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano 2018.	Hipótesis descriptivas: Hi₁: La percepción de los pacientes sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería de la Unidad Renal del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano 2018, valorada como buena, regular y mala, son diferentes. Ho₁: La percepción de los pacientes sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería de la Unidad Renal del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano 2018, valorada como buena, regular y mala, no son diferentes.	<table><tr><th>VARIABLE PRINCIPAL</th><th>DIMENSIONES</th><th>INDICADORES</th></tr><tr><td rowspan="4">Percepción de los pacientes sobre la calidad de atención de Enfermería</td><td>Cuidado Humano</td><td>Buena Regular Mala</td></tr><tr><td>Proceso Técnico Científico</td><td>Buena Regular Mala</td></tr><tr><td>Relaciones Interpersonales</td><td>Buena Regular Mala</td></tr><tr><td>Entorno Físico</td><td>Buena Regular Mala</td></tr></table>			VARIABLE PRINCIPAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Percepción de los pacientes sobre la calidad de atención de Enfermería	Cuidado Humano	Buena Regular Mala	Proceso Técnico Científico	Buena Regular Mala	Relaciones Interpersonales	Buena Regular Mala	Entorno Físico	Buena Regular Mala
VARIABLE PRINCIPAL	DIMENSIONES	INDICADORES															
Percepción de los pacientes sobre la calidad de atención de Enfermería	Cuidado Humano	Buena Regular Mala															
	Proceso Técnico Científico	Buena Regular Mala															
	Relaciones Interpersonales	Buena Regular Mala															
	Entorno Físico	Buena Regular Mala															
Problemas específicos: ‘¿Cuál es la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería de la Unidad Renal del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano en la dimensión cuidado humano?	Objetivos específicos: Identificar la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería de la Unidad Renal del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano en la dimensión cuidado humano.	Hi₂: La percepción de los pacientes sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería de la Unidad Renal del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano en la dimensión cuidado humano, valorada como buena, regular y deficiente, son diferentes. Ho₂: La percepción de los pacientes sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería de la Unidad Renal del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano en la dimensión cuidado humano, valorada como buena, regular y deficiente, no son diferentes.															
¿Cuál es la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería de la Unidad Renal del Hospital Regional Hermilio Valdizán	Conocer la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería de la Unidad Renal del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano	Hi₃: La percepción de los pacientes sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería de la Unidad Renal del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano en la dimensión técnica científica, valorada como buena, regular y deficiente, son diferentes. Ho₃: La percepción de los pacientes sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería de la															

<p>Medrano en la dimensión técnica científica?</p> <p>¿Cuál es la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería de la Unidad Renal del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano en la dimensión relaciones interpersonales?</p> <p>¿Cuál es la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería de la Unidad Renal del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano en la dimensión entorno físico?</p>	<p>en la dimensión técnica científica.</p> <p>Describir la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería de la Unidad Renal del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano en la dimensión relaciones interpersonales.</p> <p>Analizar la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería de la Unidad Renal del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano en la dimensión entorno físico.</p>	<p>Unidad Renal del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano en la dimensión técnica científica, valorada como buena, regular y deficiente, no son diferentes.</p> <p>Hi4: La percepción de los pacientes sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería de la Unidad Renal del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano en la dimensión relaciones interpersonales, valorada como buena, regular y deficiente, son diferentes.</p> <p>Ho4: La percepción de los pacientes sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería de la Unidad Renal del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano en la dimensión relaciones interpersonales, valorada como buena, regular y deficiente, no son diferentes.</p> <p>Hi5: La percepción de los pacientes sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería de la Unidad Renal del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano en la dimensión entorno físico, valorada como buena, regular y deficiente, son diferentes.</p> <p>Ho5: La percepción de los pacientes sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería de la Unidad Renal del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano en la dimensión entorno físico, valorada como buena, regular y deficiente, no son diferentes.</p>	
--	---	---	--

DISEÑO	POBLACION Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS
<p>TIPO DE ESTUDIO: Descriptivo simple</p> <ul style="list-style-type: none"> - Según la intervención de la investigadora: Observacional. - De acuerdo a la planificación de la recolección de datos: Prospectivo. - Por el número de ocasiones en que se mide la variable en estudio: Transversal - Según el número de variables de estudio: Descriptivo <p>Diseño de estudio: El diseño fue de tipo descriptivo simple como se presenta en el siguiente esquema.</p> <p style="text-align: center;">n₁ → O₁</p> <p>Dónde: n1 = Muestra de pacientes de la Unidad Renal. O1 = Descripción de la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería.</p>	<p>POBLACIÓN MUESTRAL</p> <p>Por ser una población pequeña se incorporó como muestra de estudio a todos los pacientes que recibieron tratamiento en la Unidad Renal del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, que inicialmente fueron 40 pacientes en total; pero aplicando los criterios de inclusión y exclusión establecidos se excluyeron a 2 pacientes por ser menores de edad quedando la muestra final constituida por 38 pacientes que recibieron tratamiento en la Unidad Renal</p>	<p>PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS: Guía de entrevista de características generales (Anexo 01). Escala de calidad de atención (Anexo 02).</p> <p>ANÁLISIS DE DATOS: Análisis descriptivo: Se detallaron las características de cada una de las variables en estudio, considerando el uso de medidas de frecuencia y porcentaje por ser las variables estudiadas de tipo cualitativas o categóricas.</p> <p>Análisis inferencial. Para la contratación de las hipótesis se utilizó la Prueba Chi cuadrada de comparación de frecuencias con una significancia estadística $p < 0.05$.</p>

ANEXO 02
Instrumentos de Versión de datos antes

Código:

Fecha:/...../.....

ANEXO N° 02 – I

GUÍA DE ENTREVISTA DE CARACTERÍSTICAS GENERALES

TITULO DE LA INVESTIGACION: “Percepción de los pacientes acerca de la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería de la Unidad Renal del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano 2018”.

INSTRUCCIONES: Estimada Sr(a): El presente cuestionario forma parte de un estudio orientado a obtener información respecto a las características generales de los pacientes atendido en la Unidad Renal de esta institución; para ello deberá responder las siguientes preguntas marcando con un aspa (x) en los paréntesis o rellenando los espacios en blanco según corresponda.

I. CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS:

1. ¿Cuántos años tiene Ud.?

_____ Años.

2. ¿Cuál es su género?

- a) Masculino ()
b) Femenino ()

3. ¿Cuál es su lugar de procedencia?

- a) Urbano ()
b) Rural ()

II. CARACTERÍSTICAS SOCIALES :

4. ¿Cuál es su estado civil?

- a) Soltero(a) ()
b) Conviviente ()
c) Casado(a) ()
d) Separado(a) ()

5. ¿Cuál es su religión?

- a) Católica ()
b) Evangélica ()
c) Otros ()

Especifique:

Gracias por su colaboración...

Código:

Fecha:/...../.....

ANEXO 02 - II

ESCALA DE CALIDAD DE ATENCIÓN

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: “Percepción de los pacientes acerca de la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería de la Unidad Renal del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano 2018”

INSTRUCCIONES: Estimado Sr(a). la presente escala forma parte de un estudio orientado a identificar la calidad de atención que brindan la enfermera a los usuarios con hipertensión arterial de este establecimiento de salud; por lo que continuación se le presenta una serie de enunciados que usted deberá leer detenidamente y marcar con un aspa (X) dentro de los casilleros, según usted considere conveniente. Por favor sírvase tener en cuenta la siguiente valoración en el marcado de los casilleros:

N	Nunca
AV	A veces
CS	Casi Siempre
S	Siempre

N°	ITEMS	N	AV	CS	S
I.	DIMENSION CUIDADO HUMANO				
1	La enfermera le saluda respetuosamente al momento de ingresar a la consulta.				
2	La enfermera le llama a usted por su nombre				
3	La enfermera se encuentre adecuadamente uniformada y presentable al momento de la consulta				
4	La enfermera le atiende con amabilidad durante su atención en el consultorio.				
5	La enfermera le brinda confianza durante la sesión de hemodiálisis.				
II.	DIMENSION TECNICO – CIENTIFICA				
6	La enfermera explica de manera detallada antes de realizarle algún procedimiento. (Toma de presión arterial, control de peso, etc.)				
7	La enfermera brinda información al pacientes sobre las medidas de tratamiento y control de su enfermedad				
8	La enfermera brinda información al paciente sobre cómo prevenir las complicaciones de su enfermedad				

9	La enfermera le explica sobre los cuidados que realizará en la sesión de hemodiálisis.				
10	La enfermera le brinda información para su próxima atención en la unidad renal.				
III. DIMENSION RELACIONES INTERPERSONALES					
11	La enfermera se identifica con su nombre al momento de brindar la atención al paciente.				
12	La enfermera pregunta de manera cordial sobre su estado de salud al inicio de la consulta de Enfermería				
13	La enfermera conversa con el paciente cuando se encuentra triste o preocupado.				
14	La enfermera tiene paciencia cuando lo atiende durante la sesión de hemodiálisis.				
15	La enfermera se acerca a usted frecuentemente durante la sesión de hemodiálisis para verificar su estado de salud.				
16	La enfermera escucha y atiende a los usuarios cuando estos se quejan de alguna dolencia física.				
IV. DIMENSION ENTORNO FÍSICO					
17	La enfermera le informa sobre los ambientes del consultorio de atención				
18	La enfermera se preocupa porque los equipos de hemodiálisis se encuentren en buenas condiciones.				
19	La enfermera se asegura de que el paciente cuente con todos los materiales necesarios para la sesión de hemodiálisis.				
20	La enfermera respeta la intimidad del paciente durante la atención respectiva.				
21	La enfermera se preocupa porque los ambientes del consultorio se encuentren limpios, ordenados y en óptimas condiciones.				
22	La enfermera se preocupa porque los ambientes del consultorio cuenten con la ventilación e iluminación necesaria para su atención				

Gracias por su colaboración

ANEXO 03
Instrumentos de Versión de datos después

Código:

Fecha:/...../.....

ANEXO N° 03 – I

GUÍA DE ENTREVISTA DE CARACTERÍSTICAS GENERALES

TITULO DE LA INVESTIGACION: “Percepción de los pacientes acerca de la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería de la Unidad Renal del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano 2018”.

INSTRUCCIONES: Estimada Sr(a): El presente cuestionario forma parte de un estudio orientado a obtener información respecto a las características generales de los pacientes que se atienden en la Unidad Renal de esta institución; para ello deberá responder las preguntas que a continuación se le plantean en forma veraz, marcando con un aspa (x) en los paréntesis o rellenando los espacios en blanco según corresponda.

I. CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS:

1. ¿Cuántos años tiene Ud.?

_____ Años.

2. ¿Cuál es su género?

c) Masculino ()

d) Femenino ()

3. ¿Cuál es su lugar de procedencia?

c) Urbano ()

d) Rural ()

II. CARACTERÍSTICAS SOCIALES:

4. ¿Cuál es su estado civil?

e) Soltero(a) ()

f) Conviviente ()

g) Casado(a) ()

h) Separado(a) ()

5. ¿Cuál es su grado de escolaridad?

a) Sin estudios ()

b) Primaria ()

c) Secundaria ()

d) Superior ()

6. ¿Cuál es su religión?

d) Católica ()

e) Evangélica ()

f) Otros () **Especifique:**

7. ¿Cuánto tiempo lleva usted recibiendo tratamiento de hemodiálisis?

_____ Años.

Gracias por su colaboración...

Código:

Fecha:/...../.....

ANEXO 03 - II

ESCALA DE CALIDAD DE ATENCIÓN

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: “Percepción de los pacientes acerca de la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería de la Unidad Renal del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano 2018”

INSTRUCCIONES: Estimado Sr(a). la presente escala forma parte de un estudio orientado a identificar la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería a los usuarios de la Unidad Renal de esta institución; por lo que continuación se le presenta enunciados que usted deberá leer detenidamente y marcar con un aspa (X) dentro en los casilleros, según considere conveniente. Por favor sírvase tener en cuenta la siguiente valoración en el marcado de los casilleros:

N	Nunca
AV	A veces
CS	Casi Siempre
S	Siempre

N°	ITEMS	N	AV	CS	S
V.	DIMENSION CUIDADO HUMANO				
1	La enfermera le saluda respetuosamente al momento de ingresar a la consulta.				
2	La enfermera le llama a usted por su nombre				
3	La enfermera se encuentre adecuadamente uniformada y presentable al momento de la consulta				
4	La enfermera emplea un tono de voz adecuado cuando se dirige al paciente				
5	La enfermera se preocupa por cuidar su privacidad durante la atención en el consultorio.				
6	La enfermera le atiende con amabilidad durante su atención en el consultorio.				
7	La enfermera responde las preguntas que usted le realiza con palabras sencillas y fáciles de comprender.				
8	La enfermera le brinda confianza durante la sesión de hemodiálisis.				
VI.	DIMENSION TECNICO – CIENTIFICA				
9	La enfermera explica de manera detallada antes de realizarle algún procedimiento. (Toma de presión arterial, control de peso, etc.)				

10	La enfermera brinda información al pacientes sobre las medidas de tratamiento y control de su enfermedad				
11	La enfermera brinda información al paciente sobre cómo prevenir las complicaciones de su enfermedad				
12	La enfermera controla las funciones vitales del paciente antes de la consulta respectiva.				
13	La enfermera cuenta con todos los equipos necesarios para brindar la atención respectiva al paciente.				
14	La enfermera brinda cuidados integrales orientados a satisfacer sus necesidades de usuario con enfermedad renal				
15	La enfermera brinda comodidad y confort a los pacientes durante la consulta respectiva				
16	La enfermera le explica sobre los cuidados que realizará en la sesión de hemodiálisis.				
17	La enfermera le brinda información para su próxima atención en la unidad renal.				
VII.	DIMENSION RELACIONES INTERPERSONALES				
18	La enfermera se identifica con su nombre al momento de brindar la atención al paciente.				
19	La enfermera pregunta de manera cordial sobre su estado de salud al inicio de la consulta de Enfermería				
20	La enfermera respeta la opinión del usuario cuando hace alguna observación.				
21	La enfermera se preocupa por el estado de salud del paciente preguntando sobre los signos y síntomas de su enfermedad.				
22	La enfermera conversa con el paciente cuando se encuentra triste o preocupado.				
23	La enfermera tiene paciencia cuando lo atiende durante la sesión de hemodiálisis.				
24	La enfermera se acerca a usted frecuentemente durante la sesión de hemodiálisis para verificar su estado de salud.				
25	La enfermera escucha y atiende a los usuarios cuando estos se quejan de alguna dolencia física.				
VIII.	DIMENSION ENTORNO FÍSICO				
26	La enfermera le informa sobre los ambientes del consultorio de atención				
27	La enfermera se preocupa porque los equipos de hemodiálisis se encuentren en buenas condiciones.				

28	La enfermera se asegura de que el paciente cuente con todos los materiales necesarios para la sesión de hemodiálisis.				
29	La enfermera respeta la intimidad del paciente durante la atención respectiva.				
30	La enfermera se preocupa porque los ambientes del consultorio se encuentren limpios, ordenados y en óptimas condiciones.				
31	La enfermera se preocupa porque los ambientes del consultorio cuenten con la ventilación e iluminación necesaria para su atención				
32	La enfermera se preocupa porque el mobiliario del consultorio se encuentre en buen estado durante su atención.				

Gracias por su colaboración

ANEXO 04

CONSENTIMIENTO INFORMADO

- **Título del proyecto.**

"Percepción de los pacientes acerca de la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería de la Unidad Renal del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano 2018"

- **Responsables de la investigación.**

Lenin Luquillas Pío; alumno de la Universidad de Huánuco. Celular N° 931310538.

- **Introducción / Propósito**

El propósito del presente estudio consiste en determinar la percepción de los pacientes respecto a calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería de la Unidad Renal de la Institución en estudio; para que mediante los resultados obtenidos se pueda proponer medidas de intervención orientadas a mejorar la calidad de atención en los establecimientos de salud, que repercuten de manera positiva en la satisfacción de los pacientes renales con la atención brindada en el ámbito asistencial.

- **Participación**

Participarán los pacientes de la Unidad Renal del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano.

- **Procedimientos**

Se aplicará una guía de entrevista de características generales, y una escala de calidad de atención de Enfermería en la recolección de los datos; solo nos tomaremos un tiempo aproximado de 25 minutos en la aplicación

de los instrumentos de investigación en los pacientes considerados como participantes del estudio.

- **Riesgos / incomodidades**

No habrá ninguna consecuencia desfavorable para usted si decide no participar del presente estudio y no tendrá que hacer gasto alguno durante la ejecución de la investigación.

- **Beneficios**

El beneficio que conseguirá por participar en el estudio, es el de recibir información actualizada respecto a la calidad de atención de Enfermería según percepción de los pacientes de la Unidad Renal, para que se puedan implementar medidas de intervención interinstitucional y afrontamiento de esta problemática en los servicios de salud.

- **Alternativas**

La participación en el estudio es voluntaria, usted puede escoger no participar o abandonar el estudio en cualquier momento de la investigación; por lo que retirarse del estudio no representará ninguna penalidad o pérdida de beneficios de los que usted tiene derecho.

- **Compensación**

No recibirá pago alguno por su participación, ni de parte del investigador ni de las instituciones participantes; durante el estudio usted podrá solicitar información sobre el mismo al investigador responsable.

- **Confidencialidad de la información**

La información recabada será mantenida confidencialmente en los archivos de la Universidad de Huánuco; por ello, también se garantiza confidencialidad absoluta durante la recolección de los datos.

- **Problemas o preguntas**

Escribir al email: lenin_lp_25@hotmail.com o comunicarse al Celular N° 931310538.

- **Consentimiento / Participación voluntaria.**

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída; y he tenido la oportunidad de preguntar y manifestar mis dudas e inquietudes sobre la investigación y se me ha respondido en forma satisfactoria. Por tanto, consiento y expreso en forma voluntaria mi deseo de participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento sin que ello me afecte de ninguna manera.

Firma del paciente
N° DNI:

Firma del investigador
N° DNI:

Huánuco, a los... días del mes de.....del 2018

ANEXO 05
CONSTANCIAS DE VALIDACIÓN

CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, GREGORIO CHANAME CARPIO con DNI N° 06728363
de profesión MEDICO CIRUJANO, ejerciendo actualmente como
MEDICO NEFROLOGO, en la institución
HOSPITAL "HERMILIO VALDIZAN".

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación de contenido del instrumento.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes recomendaciones

En Huánuco, a los 28 días del mes ABRIL del 2016

GOBIERNO REGIONAL HUÁNUCO
Dirección Regional de Salud
Hospital Regional "Hermilio Valdizan"

Gregorio Chaname Carpio
MEDICO - NEFROLOGO
C.M.P. 20409 R.N.E. 21926

Firma

CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, Karina Romero Pauca con DNI N° 45205711
de profesión Licenciada en Enfermería, ejerciendo actualmente como
Enfermera - CAMEC, en la institución
Hospital II Es Salud.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación
de contenido del instrumento.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes
recomendaciones

En Huánuco, a los 09 días del mes Mayo del 2016




Firma

CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, Silvia Alvarado Rueda con DNI N° 45831156
de profesión Enfermera, ejerciendo actualmente como
Docente, en la institución
Universidad de Huánuco.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación de contenido del instrumento.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes recomendaciones

Dentro del instrumento se encuentran las
lexicóneas para que puedan ser leídas y
aplicadas.

En Huánuco, a los 09 días del mes Mayo del 2016.



Silvia L. Alvarado Rueda
Lic. Enfermería
CEP. 83330

Firma

CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, Paola Morales Zapata con DNI N° 22520098
de profesión Médico- Cirujano, ejerciendo actualmente como
Docente Auxiliar y Médico, en la institución
UDH, SAMU y EsSalud.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación de contenido del instrumento.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes recomendaciones

Que el responsable de la tesis deba realizar los cambios respectivos en:
Prep 1: Considerar pregunta abierta; Prep 7 y 8 Considerar prep.
cerrada, Prep. 20 Cambios confirmados por Comoda y en la
Prep. 21 Cambios rápidos por horarios establecidos

En Huánuco, a los 05 días del mes Mayo del 2016




Firma

CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, Jesús Luna Arbildo. con DNI N° 22415023.
de profesión Lic. Enf. Esp. en Nefrología. ejerciendo actualmente como
Esp. en Cuidados Nefrológicos. en la institución
Hosp. Regional Hermilio Valdizán. M.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación de contenido del instrumento.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes recomendaciones

Hay una pregunta que debe ser corregida.

En Huánuco, a los 04. días del mes mayo del 2016.


Firma

Lic. Enf. Jesús Luna Arbildo
Esp. en cuidados nefrológicos
EP: 61254 - RNE: 11785

CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, Fidel Victor, Carlos Mateo. con DNI N° 22461820.
de profesión Enfermero, ejerciendo actualmente como
Enfermero en Cuidados Nefrológicos, en la institución
Hospital Regional "HVM".

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación de contenido del instrumento.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes recomendaciones

Hay algunas preguntas que deben ser corregidas.
por el investigador.

En Huánuco, a los 02 días del mes Mayo del 2016

HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN

Firma Lic. Fidel Victor, Carlos Mateo
ENFERMERO
CEP 32738.

CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, Diana Palma Lozano con DNI N° 43211803
de profesión Enfermera, ejerciendo actualmente como
Docente, en la institución
Universidad de Huánuco.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación de contenido del instrumento.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes recomendaciones

El uso de términos debe ser reformulado para mayor
comprensión de los pacientes.

En Huánuco, a los 04 días del mes mayo del 2016


Diana Palma Lozano
LIC. ENFERMERIA
C.E.P. 055471

Firma

ANEXO 06

OFICIO DE AUTORIZACIÓN PARA EJECUCIÓN DE INVESTIGACIÓN




Dirección Regional de Salud
 Regional Government of Huánuco

Año del Diálogo y Reconciliación Nacional

Huánuco, 30 de mayo del 2018

CARTA N° 018/2018-GRH-DRS-HRHVMH-HCO-DE-UADI.

Señor:

LUQUILLAS PID, Lenin Alexander,

Alumno de la Escuela Académico Profesional de Enfermería Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad de Huánuco

Presente.

ASUNTO	: AUTORIZACIÓN para realizar Proyecto de INVESTIGACIÓN.
REFERENCIA	: Solicitud S/N de fecha de Mayo del 2018 Proveído N° 0238-2018-GRH-DRS-HRHVM-JEF-ENF.

Es grato dirigirme a Usted, para saludarle cordialmente y en respuesta al documento de la referencia inciso a), en la cual solicita Autorización para realizar su Proyecto de Investigación, y contando con la opinión favorable del Departamento de Enfermería de nuestra Institución, la dirección **AUTORIZA** la realización de su proyecto de INVESTIGACIÓN, titulado: **"PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES ACERCA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DE LA UNIDAD RENAL DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILO VALDIZAN MEDRANO 2018"** para cuyo efecto debe de coordinar con la Jefatura del Departamento de Enfermería a fin de que le brinden las facilidades del caso.

Sin embargo, es pertinente recomendar que, del proceso de la investigación desarrollada, la información obtenida y los resultados alcanzados, deben ser de carácter **RESERVADO Y CONFIDENCIAL**, debiendo ser utilizado solo con los fines estrictamente académicos, a responsabilidad única del investigador, debiendo alcanzar un acopia del trabajo desarrollado a la Unidad de Apoyo a la Docencia.

Se remite la presente para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,



DIRECTOR REGIONAL DE SALUD
REGIÓN HUANUCO
SECRETARÍA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

HTHC/LAYCH/laych.
 Hco. 30.05.2018
 Dpto. de Enfermería
 Archivo

ANEXO 07

BASE DE DATOS DE INFORME DE INVESTIGACIÓN

Nº	ANEXO 01 GUÍA DE ENTREVISTA DE CARACTERÍSTICAS GENERALES							ANEXO 02 ESCALA DE CALIDAD DE ATENCIÓN																																			
	CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS			CARACTERÍSTICAS SOCIALES				CUIDADO HUMANO								TECNICO - CIENTÍFICA										RELACIONES INTERPERSONALES										ENTORNO FISICO							
	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32				
1	54	2	1	2	3	1	3	2	3	2	1	2	3	4	3	2	3	2	3	4	4	3	4	2	3	2	1	2	3	4	3	3	2	1	2	3	4	3	2				
2	30	1	1	1	4	1	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2				
3	18	1	2	1	4	2	1	2	3	4	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	4	2	3	3	2	2	3	4	2	3	3	2	2	3				
4	42	2	1	3	3	1	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	1	2	3	4	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2				
5	36	1	1	2	4	1	2	3	2	1	2	3	4	3	2	2	3	3	2	3	3	4	3	3	2	1	2	3	4	3	2	2	1	2	3	4	3	2	3				
6	53	2	1	3	3	1	2	2	3	3	2	3	3	4	3	1	2	1	2	1	2	1	1	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3				
7	56	1	1	2	2	1	3	1	2	1	2	1	2	1	1	2	3	2	3	4	4	3	4	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1				
8	51	1	1	3	3	2	3	2	3	2	3	4	4	3	4	2	3	2	1	2	3	4	3	2	3	2	3	4	4	3	4	3	2	3	4	4	3	4	4				
9	48	2	2	2	4	1	2	2	3	2	1	2	3	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	4	3	3	2	1	2	3	4	3	2				
10	27	1	1	1	3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2				
11	38	1	1	3	3	1	2	2	3	4	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	4	2	3	3	2	2	3	4	2	3	3	2	2	3				
12	49	2	1	2	4	1	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	1	2	3	4	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2				
13	59	1	2	4	2	2	3	3	2	1	2	3	4	3	2	2	3	3	2	3	3	4	3	3	2	1	2	3	4	3	2	2	1	2	3	4	3	2	3				
14	51	2	1	3	3	1	2	2	3	3	2	3	3	4	3	1	2	1	2	1	2	1	1	2	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	1	3				
15	39	1	1	2	3	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1				
16	50	2	1	3	2	1	2	2	3	2	3	4	4	3	4	2	3	3	2	3	4	3	4	2	3	2	3	4	4	3	4	2	1	2	1	2	1	4	4				
17	29	1	2	1	4	2	1	2	3	4	2	3	3	2	2	2	4	4	3	4	4	3	4	2	3	4	2	3	3	2	2	2	3	4	3	4	2	4	3				
18	47	2	1	3	3	1	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	2	3	2	3	3	4	4	3	4	2	4	2				

19	37	1	1	2	4	1	1	3	2	1	2	3	4	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	1	2	3	4	3	2	3	4	3	4	4	3	3	3
20	62	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	4	3	2	2	2	3	3	2	3	3
21	45	1	1	4	3	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	3	4	3	2	2	3	4	3	2	1	2	1	2	1	1	2	3	3	2	3	2	4	1
22	41	1	1	3	4	1	2	2	3	2	3	4	4	3	4	2	3	3	4	3	2	3	3	4	3	2	3	3	2	2	3	4	3	2	4	3	4	3	3
23	49	2	1	2	3	1	2	2	3	4	2	3	3	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	4	2	4	3	2	3	3	4	3	3	2	2	2	4
24	64	1	2	3	1	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	1	1	2	1	2	1	1	3	2	3	4	1
25	39	1	1	2	3	1	1	3	2	1	2	3	4	3	2	1	2	3	4	3	1	2	3	4	3	1	2	3	4	3	4	4	3	4	4	3	2	3	3
26	50	2	1	3	2	1	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	4
27	40	1	1	2	4	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	1	1	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2
28	48	1	2	3	3	2	2	2	3	2	3	4	4	3	4	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2
29	58	2	1	3	2	1	3	2	3	2	1	2	3	4	3	2	3	4	3	2	2	3	4	3	2	4	3	2	3	4	3	2	2	3	4	3	3	4	2
30	45	1	1	2	3	1	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	3	2	3	3	4	3	2	3	2	3	3	4	3	2	3	3	4	4	3	3
31	47	1	2	4	4	2	2	2	3	4	2	3	3	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	4
32	60	2	1	3	1	1	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	3	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1
33	49	1	1	3	3	1	2	3	2	1	2	3	4	3	2	2	3	4	3	4	2	3	4	3	4	3	2	2	3	4	3	4	2	3	4	3	3	4	2
34	38	2	1	2	4	2	1	2	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	2
35	46	2	1	3	3	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	1	1	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	1
36	59	1	1	3	2	2	3	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	4	3	1	2	3	4	3	1	2	1	2	3	4	3	1	2	3	4	4	3	1
37	49	1	1	3	3	1	2	2	3	3	2	3	4	3	4	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	0
38	36	2	1	1	4	2	1	2	4	4	3	4	4	3	4	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	4	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	1